

**Требования и рекомендации к содержанию обращения
получателя финансовой услуги в ООО МКК «Проще простого»**

1. Настоящие Требования и рекомендации к содержанию обращения содержат следующие понятия:

Обращение - направленное в ООО МКК «Проще простого» получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги в письменной форме на бумажном носителе заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания ООО МКК «Проще простого» финансовых услуг.

Получатель финансовой услуги (заявитель) – физическое или юридическое лицо, обратившееся в ООО МКК «Проще простого» с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Финансовая услуга – услуга по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

2. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

- наименование заявителя (если заявитель юридическое лицо);
- фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя физического лица / представителя заявителя;
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение, предоставленный заявителем при заключении договора микрозайма;
- номер договора, заключенного между заявителем и ООО МКК «Проще простого»;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника ООО МКК «Проще простого», действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3. ООО МКК «Проще простого» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие заявителя признаки (наименование заявителя юридического лица, фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя физического лица или представителя заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме);
- 2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ООО МКК «Проще простого», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО МКК «Проще простого», а также членов их семей;
- 3) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 4) в обращении содержится вопрос, на который заявителю ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

4. ООО МКК «Проще простого» обязана рассмотреть обращение заявителя по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 3 настоящих Требований.

5. В случае направления обращения от имени заявителя его представителем ООО МКК «Проще простого» вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени заявителя, являются:

для юридических лиц:

- копия протокола и приказа о назначении исполнительного органа (лица, имеющего права без доверенности действовать от имени юридического лица), заверенная юридическим лицом;
- простая письменная доверенность;

для физических лиц:

- доверенность, заверенная в соответствии с действующим законодательством;
- решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).