

Порядок и сроки рассмотрения обращений потребителей

1. МКК Баренц Финанс принимает обращения граждан (получателей финансовых услуг) по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, по адресу: 163045, г. Архангельск, ул. Бадигина, д.19, оф.107, а также по адресу электронной почты: info@mkkbf.ru.

2. Обращения получателей финансовых услуг должны содержать следующие сведения:

2.1. Дата обращения;

2.2. Для физических лиц, направивших обращение - фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (получателя финансовой услуги), адрес, контактный номер телефона, иные данные, позволяющие идентифицировать обратившееся лицо;

2.3. Для юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение, юридический адрес, указанный в едином государственном реестре юридических лиц, ИНН/ОГРН, контактный номер телефона.

2.4. В обращении в обязательном порядке должны содержаться сведения о номере и дате заключенного договора.

3. В случае если обращение потребителя финансовой услуги отвечает требованиям настоящего Порядка, ответственное лицо МКК Баренц Финанс в течение 3 (трех) рабочих дней осуществляет регистрацию поступившего обращения в Журнале регистрации обращений.

4. Ответ на поступившее обращение направляется в адрес обратившегося лица в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в Журнале регистрации обращений, однако в любом случае не позднее следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в Журнале регистрации обращений, установленного в пункте 3 настоящего Порядка.

5. В случае невозможности идентифицировать лицо, подавшее обращение, а также в случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственное лицо МКК Баренц Финанс в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у обратившегося лица недостающую информацию и (или) документы.

В случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, МКК Баренц Финанс рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

6. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского микрозайма, подлежит рассмотрению МКК Баренц Финанс в день обращения.

При этом такое обращение не регистрируется в Журнале регистрации обращений.

7. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению МКК Баренц Финанс, иным способом, указанным в договоре о потребительском микрозайме или непосредственно в обращении, с регистрацией ответа в Журнале регистрации обращений.