**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом ООО «МКК Брянский кошелёк»

 № 08 от 21.05.2020 г.

**РЕГЛАМЕНТ**

**Рассмотрения обращений клиентов**

**ООО «МКК Брянский кошелёк»**

**г.Брянск, 2020 г.**

# РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

l. l. Настоящий «Регламент рассмотрения обращений клиентов ООО «МКК Брянский кошелёк» (далее — Регламент) разработан в целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих от Клиентов в ООО «МКК Брянский кошелёк» (далее — Общество) Обращений. Работа Общества регламентирован настоящим Регламентом.

1.2. Регламент описывает способы направления Клиентом Обращений, определяет правила их регистрации и учёта, сроки рассмотрения, способы направления ответов на Обращения, условия реализации права Клиента на обращение к финансовому уполномоченному.

1.3. Цель Регламента — обеспечение соблюдения законных прав и интересов Клиентов; снижение финансовых и репутационных рисков Общества, связанных с взаимоотношениями с Клиентами; снижение общего количества поступающих Жалоб, Претензий и Заявлений; всесторонний анализ мнений и предпочтений Клиентов, в том числе, о деятельности Общества.

1.4. Под Клиентом в целях Регламента понимается физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) и юридическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее микрозаём; Потребитель финансовых услуг; лицо, которому уступлены права требования по договору; физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, заключившее с Обществом инвестиционный договор займа.

1.5. Под обращением в целях Регламента понимается направленные в адрес Общества Клиентом/потенциальным Клиентом в устной форме, письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа запрос на предоставление информации/справки/копии документа, претензия, заявление, жалоба, просьба, благодарность или предложение, вопрос, касающиеся оказания Обществом финансовых услуг.

1.6. Под Заявлением в целях Регламента понимается документ в письменной или электронной форме, направленный Обществу Потребителем финансовых услуг до направления обращения финансовому уполномоченному в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», содержащий требование о взыскании денежных сумм не более чем на 500 ООО (пятьсот тысяч) рублей (требование имущественного характера).

1.7. Под Потребителем финансовых услуг (Потребителем) понимается действующий Клиент, имеющий обязанность подать до обращения к финансовому уполномоченному Заявление Обществу с требованием о взыскании денежных сумм (требованием имущественного характера) в соответствии с Федеральным законом уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».Под Финансовым уполномоченным в целях Регламента понимается уполномоченный по правам Потребителей финансовых услуг, должность которого учреждается в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» для рассмотрения обращений Потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к Обществу, оказавшему им финансовые услуги.

# Раздел 2. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

*Общество рассматривает поступающие Обращения Клиентов в порядке и на УСЛОВИЯХ, предусмотренных Регламентом.*

*При этом в случае, если Заявление направляется в Общество Потребителем, оно должно соответствовать условиям, изложенным в п. п. 2.2. - 2.4. Регламента.*

2.1. Обращение в обязательном порядке должно содержать данные Клиента, позволяющие идентифицировать лицо, его направившее, а именно:

- для физического лица и лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя: фамилия, имя, отчество (при наличии); адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на Обращение.

- для юридического лица: полное наименование; место нахождения.

Обращение Клиента/Потребителя, являющегося индивидуальным предпринимателем, дополнительно может содержать: ОГРНИП; ИНН.

2.1.l. Рекомендации по включению в Обращение следующей информации и Документов (при их наличии):

- номер договора, заключённого между Клиентом и Обществом;

- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны изложенные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) сотрудника

Общества, действия (бездействия) которого обжалуются (если применимо);

- иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;

- копии документов в формате pdf, подтверждающих изложенные в Обращении обстоятельства. В этом случае в Обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов (копии должны быть чёткими, хорошо читаемыми).

2.l.l.l. Если Клиент/Потребитель устно до направления Обращения уточняет, какие данные должны быть в его Обращении, необходимо порекомендовать ему включение указанных в пункте 2.1. I. Регламента сведений (документов [при их наличии]).

2.2. Заявление Потребителя, направляемое Потребителем Обществу в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а также Положением о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме, утверждённым решением Совета службы финансового уполномоченного от 14 апреля 2019 года (протокол У2 4), должно быть направлено в адрес Общества по форме Приложений № 1, № 2, № 3, к Регламенту, и содержать следующие данные:

* + 1. о дате направления Заявления;
		2. сведения об Обществе в составе: наименование; место нахождения; адрес;
		3. о лице, направляющем заявление в составе:

- вид обратившегося лица (Потребитель или третье лицо, которому уступлено право требования Потребителя к Обществу);

- в случае, если заявление направляется физическим лицом: фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии); дата рождения; место рождения;

- вид документа, удостоверяющего личность, серия, номер и дата выдачи такого документа;

- место жительства или место пребывания;

- в случае, если заявление направляется физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, дополнительно:

- дата государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;

- идентификационный номер налогоплательщика;

- в случае, если заявление направляется юридическим лицом:  наименование;  место нахождения;  дата государственной регистрации;  идентификационный номер налогоплательщика; почтовый адрес; номер телефона; адрес электронной почты.

2.2.4. о требованиях потребителя:

2.2.4.1. номер договора и дата его заключения (при наличии);

2.2.4.2. размер требований имущественного характера;

2.2.4.3. существо требований.

2.2.5. о реквизитах банковского счёта (в случае, если требование Потребителя является денежным).

2.2.6. о документах, прилагаемых к заявлению:

2.2.6.1. наименование документов, копии которых направляются одновременно с заявлением.

2.3 К Заявлению, подаваемому в соответствии с п. 2.2. Регламента, должны быть приложены копии документов, по существу, заявленного Потребителем требования. Прилагаемые документы должны быть чёткими, хорошо читаемыми.

2.4 Рекомендуется при подаче Потребителем Заявления, содержащего, в частности, сведения, указанные в п. 2.2. Регламента, дополнительно отразить в Заявлении данные, указанные в п. 2.1.1. Регламента.

2.5 В следующих случаях Общество вправе не рассматривать и не отвечать на Обращение, в том числе Заявление Потребителя:

 в Обращении не содержится обязательная информация, указанная в п. 2.1, п. 2.2. Регламента; отсутствует подпись лица, направившего Обращение, или уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц или в случае, если Обращение подано представителем по доверенности);

* текст Обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Общества, а также членов их семей. В указанном случае текст Обращения подлежит направлению в работу Департаменту безопасности; • текст письменного или поступившего в электронном виде Обращения не поддается прочтению, фамилия, имя, отчество Клиента указаны неразборчиво, что не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение. Если текст письменного или поступившего в электронном виде Обращения не поддается прочтению, необходимо связаться с Клиентом и сообщить ему об этом;
* Обращение носит рекламный характер, или иной характер, не связанный с деятельностью Общества;
* Обращение направлено лицом, не являющимся Клиентом/представителем Клиента Общества; Обращение не связано с хозяйственной деятельностью Общества, если речь ведётся о потенциальном Клиенте;
* в Обращении содержится вопрос, на который Клиенту ранее предоставлялся ответ (в письменной, устной или электронной форме) по существу, и при этом во вновь полученном Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства- В данном случае Общество обязано направить ответ, в котором указывает на предоставление ответа, по существу, ранее (с реквизитами предоставленного ответа и датой его предоставления);
* если не предоставлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Клиента/Потребителя, оформленный в порядке, установленном законом.
	1. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему Обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.
	2. В остальных случаях, не указанных в п. 2.5. Регламента, все поступившие в Общество Обращения Клиентов являются обязательными для рассмотрения Обществом, а письменные и электронные Обращения — обязательными к направлению ответа на них.

2.8. Обращение может быть направлено Клиентом в Общество одним из следующих способов:

• путём направления заказным письмом с уведомлением о вручении или простым письмом, иным способом, указанным в договоре, заключённом между Клиентом и Обществом, по адресу Общества;

• через официальный сайт Общества www.brkoshelek.ru (или на электронную почту brkoshelek@yahoo.com);

• нарочным способом сотруднику Общества ;

• путём телефонного звонка по номеру: +7 (900) 373-77-88.

2.8.l. Направление обращений физических лиц в целях актуализации данных, содержащихся в кредитной истории, возможно по любым из перечисленных в п. 2.8. каналов, но с учётом положений п. 2.8.l.l. Регламента в части получения обращения Клиента через официальный сайт Общества или путем телефонного звонка.

2.8.l.l. В случае получения обращения Клиента через официальный сайт Общества или путем телефонного звонка по договору займа, срок действия которого истёк, сотрудник Контакт-центра Общества или сотрудник по работе с обращениями Клиентов Общества:

 сообщает Клиенту о необходимости направить обращение на адрес электронной почты brkoshelek@yahoo.com, а также информирует о необходимости подписать и прислать оригинал Согласия на предоставление кредитного отчета (раскрытие информации, содержащейся в основной части кредитной истории) пользователю кредитной истории - Обществу с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания Брянский кошелек» (далее — Согласие на получение кредитного отчёта) по форме Приложения N 4 к Регламенту, в том числе сообщает информацию о том, что указанное Согласие можно скачать на сайте Общества

или в случае отказа или невозможности подписать и прислать оригинал Согласия на получение кредитного отчета сообщает Клиенту о необходимости направить обращение на адрес электронной почты brkoshelek@yahoo.com , а также информирует о том, что к такому обращению должна быть приложена выписка из кредитной истории Клиента с описанием ошибки.

2.8.1.2. Обязательным условием, при котором возможна проверка данных в БЮД (возможен запрос кредитного отчета) о Клиенте, срок действия договора займа которого не истёк является наличие оригинала подписанного Клиентом согласия на обработку персональных данных, в котором содержится согласие Клиента на получение кредитного отчёта. Проверка такого наличия осуществляется сотрудником по работе с Обращениями Клиентов Общества перед направлением в БКИ запроса о предоставлении кредитного отчёта.

В случае выявления отсутствия подписанного согласия Клиент должен подписать согласие по форме Приложения N 4 к Регламенту и прислать его в порядке, указанном в п. 2.8.1.3. Регламента.

2.8.1.3. Обязательным условием, при котором возможна проверка данных в БКИ (возможен запрос кредитного отчета) о Клиенте, срок действия договора займа которого истёк, является наличие в Обществе оригинала Согласия на получение кредитного отчёта.

В случае если Клиент не имеет возможности в день направления в Общество обращения вместе с Согласием на получение кредитного отчёта передать оригинал указанного Согласия, то он осуществляет сканирование заполненного и подписанного согласия и направляет его скан в формате pdf в хорошо читаемом виде на электронную почту brkoshelek@yahoo.com , а также подписывает Обязательство о передаче оригиналов документов по форме Приложения N 5 к Регламенту. Наличие скана согласия в отсутствие его оригинала не позволяет Обществу осуществлять запрос кредитного отчета в БУСИ.

Срок для передачи оригиналов Согласия на предоставление кредитного отчета и Обязательства о передаче оригиналов документов равен 5 (пяти) дням со дня направления сканов указанных документов в Общество. В случае непоступления в указанный срок оригинала Согласия на предоставление кредитного отчета проверка данных в БКИ путём запроса Обществом сведений из кредитной истории не производится. Ответ Клиенту предоставляется исходя из имеющихся у Общества сведений по договору, заключенному с Клиентом.

2.9. В случае направления Обращения от имени Клиента его представителем, последний должен предоставить один из следующих документов (в зависимости от ситуации), подтверждающих его полномочия и личность: простую письменную доверенность с указанием в ней необходимых полномочий (допустимо, если ДОВЕРЕННОСТЬ выдана юридическим лицом), нотариально удостоверенную доверенность (без ограничений) с указанием в ней необходимых полномочий, решение суда о признании Клиента недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально удостоверенную копию решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем), свидетельство о смерти Клиента (для обращения наследников Клиента), а также копию паспорта для подтверждения личности обратившегося. Указанные документы не должны быть с истёкшим сроком действия, а также не должны содержать исправлений или помарок, не должны вызывать сомнения в их подлинности и действительности.

2.10. В случае возникновения у Общества сомнений, например, в подлинности подписи на Обращении Клиента или полномочий его представителя, Общество обязано связаться с Клиентом по реквизитам, полученным Обществом от самого Клиента и проинформировать его о данной ситуации и о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом.

Раздел З. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

Приём, регистрация, требования к предельным срокам рассмотрения Обращении способы направления ответа.

3.1. Общество осуществляет регистрацию всех поступивших в Общество Обращений в «Журнале регистрации обращений», который ведётся в электронном виде, за исключением Обращений, поступивших устно.

3.2. В «Журнале регистрации обращений» указывается следующая информация о поступившем в Общество Обращении:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) Клиента, направившего Обращение, являющегося физическим лицом;

* наименование Клиента/Потребителя, от имени которого направлено Обращение, являющегося юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем;
* дата регистрации и входящий номер Обращения;
* суть Обращения;
* исходящий номер и дата направления Клиенту ответа на Обращение.
	1. Общество обязано зарегистрировать поступившее Обращение в течение 1 (одного) рабочего дня.
	2. Полученное в устной форме (через Колл-центр) Обращение Клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключённого с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое Обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

3.5. Рассмотрение Обращений Клиентов осуществляется Отделом по работе с обращениями клиентов с привлечением при необходимости прочих структурных подразделений Общества, если требуются комментарии, информация/сведения, документы, иное в рамках их компетенции.

3.6. Сотрудник по работе с Обращениями Клиентов Общества составляет ответ на поступившее к нему Обращение в течение 3 (трёх) - 5 (пяти) рабочих дней, но в любом случае не более 12 (двенадцати) рабочих дней, со дня, следующего за днём его регистрации в «Журнале регистрации обращений», за исключением сроков, указанных в п.п. 3.7, 3.8, 3.9. Регламента.

В случае если Клиент не предоставил информацию и/или документы, необходимые и достаточные для рассмотрения Обращения по существу, сотрудник по работе с Обращениями Клиентов Общества в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у Клиента недостающую информацию и/или документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и/или документов клиентом, Общество обязано рассмотреть Обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и/или документов.

В случае отсутствия ответа Клиента на запрос Общества о предоставлении информации и/или документов, направленный в соответствии с настоящим пунктом, сотрудник по работе с Обращениями Клиентов вправе принять решение без учёта доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не предоставлены.

3.7. Сотрудник по работе с Обращениями Общества, в случае если Клиент запросил копии следующих документов, в течение 3(трёх) - 5 (пяти) рабочих дней, но в любом случае не более l0 (десяти) рабочих дней, со дня, следующего за днём регистрации запроса в «Журнале регистрации обращений», представляет Клиенту ответ с приложением копий таких запрошенных документов:

* подписанный между Клиентом и Обществом документ, содержащий индивидуальные условия договора микрозайма;
* подписанное Клиентом заявление на предоставление микрозайма;

- документ, подтверждающий выдачу Клиенту микрозайма (выписка со счёта, иной документ, подтверждающий перечисление денежных средств);

 - согласия на обработку персональных данных, содержащие условия о взыскании просроченной задолженности и соглашения, регулирующие порядок взыскания просроченной задолженности.

3.8. Документ, подтверждающий полное исполнение Клиентом обязательств по договору микрозайма (справка об отсутствии задолженности), предоставляется Клиенту сотрудником по работе с Обращениями Общества в течение 1 (одного) рабочего дня со дня, следующего за днём его регистрации в «Журнале регистрации обращений».

3.9. Если документы, речь о которых идёт в п. п. 3.7., 3.8. Регламента, были оформлены третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с Клиентом, срок предоставления документа Обществом увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если Обращение Клиента содержит помимо требования о предоставлении документов, указанных в п. п. З.7., 3.8. Регламента, также иные требования или вопросы, Общество вправе предоставить документы при ответе на такое Обращение в срок, указанный в п. 3.6. Регламента.

З. 10. Общество по договору потребительского микрозайма обязано бесплатно (но не более одного раза по одному договору) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить Клиенту по его требованию заверенные Обществом копии документов, указанных в п. п. З. 7., 3.8. Регламента, или обосновать невозможность предоставления таких документов.

3.11. Сотрудник по работе с Обращениями Клиентов Общества всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ. В окончательном ответе содержится мотивированный, ясно изложенный ответ на Обращение и, если применимо, со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и/или внутренние документы Общества и/или документы Клиента и подписанные с Клиентом, а также приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по Обращению и какие действия должен предпринять Клиент (если они необходимы).

3.12. Если Обращение не подлежит удовлетворению, сотрудник по работе с Обращениями Клиентов Общества обязан письменно известить Клиента, подавшего такое Обращение, о невозможности удовлетворения такого Обращения, с сообщением мотивированных причин, в связи с которыми Обращение не может быть удовлетворено. При этом сотрудник по работе с Обращениями Клиентов Общества предлагает Клиенту, направившему Обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

3.13. В случае обоснованности претензий, указанных в Обращении, Общество принимает решение об устранении нарушения и удовлетворении требований Клиента, о чём сообщает Клиенту в ответе.

3.14. Ответ на Обращение направляется Клиенту одним из следующих способов:

* в случае если Обращение было направлено средствами почтовой связи, то ответ направляется Клиенту на указанный им в Обращении адрес заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Общества, иным способом, указанным в договоре, заключённом между Клиентом и Обществом. При этом оформляется 2 (два) экземпляра зарегистрированного ответа, один экземпляр направляется Клиенту, а второй экземпляр остается в Обществе на хранении.
* в случае, если Клиент обратился через почтовый ящик brkoshelek@yahoo.com ответ предоставляется способом, указанным Клиентом в Обращении.
* в случае, если Клиент обратился по предусмотренному Обществом перечню документов, возможных к предоставлению в электронном виде, через личный кабинет или мобильное приложение, ответ предоставляется в личном кабинете или мобильном приложении соответственно. Общество в любом случае учитывает способ получения ответа на Обращение, если такое способ Клиент указал в самом Обращении (который может отличаться от способа передачи Обращения Клиентом в Общество), если иное не предусмотрено настоящим Регламентом.

РАЗДЕЛ 4. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА

# ОБРАЩЕНИЕ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

4.1. Потребитель финансовых услуг вправе обратиться к финансовому уполномоченному в соответствии и в случаях, установленных Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

4.2. До направления финансовому уполномоченному обращения Потребитель финансовых услуг в порядке и на условиях, определенных законом, должен направить в Общество Заявление в письменной или электронной форме. 4.3. Общество обязано рассмотреть Заявление Потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования: - в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения Заявления Потребителя финансовых услуг в случае, если указанное Заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом службы финансового уполномоченного в соответствии с Положением о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме, утверждённым решением Совета службы финансового уполномоченного от 14 апреля 2019 года (протокол N 4), и если со дня нарушения прав Потребителя финансовых услуг прошло не более 180 (ста восьмидесяти) дней; - в течение 30 (тридцати) дней со дня получения заявления Потребителя финансовых услуг в иных случаях. 4.4. Ответ на Заявление Потребителя финансовых услуг направляется по адресу электронной почты Потребителя финансовых услуг, а при его отсутствии по почтовому адресу в соответствии с положениями Регламента.

# РАЗДЕЛ 5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. I . Регламент действует с момента, определённого Приказом Общества и действует до его отмены.
	1. Новые редакции Регламента вступают в силу в порядке, указанном в п. 5.1. Регламента.
	2. Регламент хранится в соответствии с порядком, определённым в Обществе.
	3. Обращения и сопутствующие документы хранятся Обществом в течение не менее 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений» и являются конфиденциальными.
	4. Обращения Клиентов, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, СРО Союз «Микрофинансовый Альянс», касающихся Клиента и /или его Обращения.
	5. Регламент размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте www.brkoshelek.ru, а также размещён в доступной форме в офисах продаж Общества.

 **ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**

**к Регламенту рассмотрения обращений клиентов ООО «МКК Брянский кошелёк»**

**Стандартная форма заявления потребителя, направляемого в финансовую организацию в электронной форме**

Дата направления заявления:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сведения о финансовой организации:

наименование: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

место нахождения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сведения о заявителе:

фамилия, имя, отчество: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата рождения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

место рождения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

вид документа, удостоверяющего личность, его серия, номер и дата выдачи:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

место жительства или место пребывания:\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

почтовый адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

номер телефона:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес электронной почты:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Размер требований имущественного характера: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Существо требований: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документы, прилагаемые к заявлению:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**

**к Регламенту рассмотрения обращений клиентов ООО «МКК Брянский кошелёк»**

**Стандартная форма заявления физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, направляемого в финансовую организацию в электронной форме**

Дата направления заявления:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сведения о финансовой организации:

наименование:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

место нахождения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сведения о заявителе:

фамилия, имя, отчество:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата рождения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

место рождения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

вид документа, удостоверяющего личность, его серия, номер и дата выдачи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

место жительства или место пребывания: \_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ИНН:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

почтовый адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

номер телефона:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии):\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Размер требований имущественного характера:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Существо требований:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документы, прилагаемые к заявлению:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**

**к Регламенту рассмотрения обращений клиентов ООО «МКК Брянский кошелёк»**

**Стандартная форма заявления юридического лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, направляемого в финансовую организацию в электронной форме**

Дата направления заявления:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сведения о финансовой организации:

наименование:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

место нахождения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сведения о заявителе:

наименование:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

место нахождения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата государственной регистрации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

ИНН:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

почтовый адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

номер телефона:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии):\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Размер требований имущественного характера:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Существо требований:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документы, прилагаемые к заявлению:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ПРИЛОЖЕНИЕ 4

К Регламенту рассмотрения обращений клиентов ООО «МКК Брянский кошелек»

СОГЛАСИЕ

на обработку персональных данных, предоставление кредитного отчета

(раскрытие информации, содержащейся в основной части кредитной истории) пользователю кредитной истории — Обществу с ограниченной ответственностью Микрокредитной компания Брянский кошелек»

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , паспорт \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (код подр. \_\_\_\_\_\_\_ ) \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г. (арес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,, являясь субъектом персональных данных, субъектом кредитной истории и получателем финансовой услуги, руководствуясь ч. 9 ст. 6 Федерального закона от 30.12.2004 N 218-ФЗ ”О кредитных историях”, принимаю решение о предоставлении моих персональных данных и даю согласие на их обработку в объёме и порядке, предусмотренном в настоящем согласии, а также добровольно выражаю согласие на предоставление кредитного отчета (раскрытие информации, содержащейся в основной части кредитной истории) пользователю кредитной истории — Обществу с ограниченной ответственностью «Микрокредитной компании Брянский кошелек» (далее — Общество). Оператором по обработке моих персональных данных является — Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания Брянский кошелек»

 (ОГРН 1183256008572 , г. Брянск, ул. Советская, д. 86, оф.9), предоставляющее/предоставившее финансовые услуги в рамках осуществления микрофинансовой деятельности.

Настоящее согласие предоставлено с целью проверки Обществом оспариваемой мной информации, содержащейся в моей кредитной истории по договору займа № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а также исправления Обществом ошибок в оспариваемой мной информации, содержащейся в моей кредитной истории, при их выявлении.

Согласие может быть подписано простой электронной подписью в порядке, установленном Соглашением об электронном взаимодействии.



 (подпись) (Ф.И.О.)

 ПРИЛОЖЕНИЕ 5

К Регламенту рассмотрения обращений клиентов ООО «МКК Брянский кошелёк»

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , паспорт \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (код подр. \_\_\_\_\_\_\_ ) \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г. (арес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, для проверки ООО «МКК Брянский кошелёк» информации по договору займа № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_содержащейся моей кредитной истории со своего электронного адреса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ направил на электронный адрес ООО «МКК Брянский кошелёк» brkoshelek@yahoo.com , фото подписанного мной собственноручно Согласия на обработку персональных данных, предоставление кредитного отчета (раскрытие информации, содержащейся в основной части кредитной истории) пользователю кредитной нсторнн — Обществу с ограниченной ответственностью «Микрокредитной компания Брянский кошелёк» от » 2020 года (далее — Согласие) н фото своего паспорта.

Обязуюсь в течение месяца со дня направления Согласия направить ООО «МКК Брянский кошелёк» по почтовому адресу: 241050, Россия, г. Брянск, ул. Советская д. 86, оф.9.

оригиналы Согласия от2020 года и настоящего Обязательства.



 (подлись) (Ф.И.О.)