

Утверждено:
Генеральный директор ООО МКК «ЦентроЗайм»
Дворников П.И.

Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в
Общество с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «ЦентроЗайм»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг ООО МКК "ЦентроЗайм" (далее - Порядок") в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации", утвержденным 22.06.2017 г. Банком России (далее - Базовый стандарт) и действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО МКК «ЦентроЗайм» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

2. Основные понятия используемые в настоящем порядке.

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:
Организация - ООО МКК «ЦентроЗайм»

Получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в организацию с намерением получить, получающее финансовую услугу.

Обращение - направленное в Организацию Получателем финансовой услуги, представителем Получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания организацией финансовых услуг.

Официальный сайт - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Микрофинансовой организации, электронный адрес которого zaim-sakh.com

СРО - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка".