

Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Гиллион»

ИНН 2465177117, КПП 246501001, ОГРН 1182468006016
660131, край Красноярский, город Красноярск, улица Ястынская, дом 19А, помещение 213, каб. 1.
e-mail: gillion24@yandex.ru, тел.: 8 800 333-37-03

Уважаемые Клиенты!

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» (Утвержденный Банком России 22.06.2017 г.), Федеральным законом от 02.07.2010 №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» у Вас есть возможность направить обращения (заявления, жалобы, просьбы, предложения) в ООО МКК «Гиллион» (далее – «Общество»), касающиеся оказания Обществом финансовых услуг.

Обращения могут быть направлены в Общество следующими способами:

- Почтовым отправлением (заказным отправлением, простым почтовым отправлением) по адресу: 660131, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Ястынская, д. 19 А, помещение 213, кабинет 1;
- Электронным отправлением по адресу электронной почты Общества: gillion24@yandex.ru либо help@tvoizaymy.ru
- Обратиться в устном порядке по телефону: 8 (800) 333-37-03 (с 06:00 до 24:00 по Красноярскому времени);
- Лично либо через представителя в офисе Общества по адресу: 660131, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Ястынская, д. 19 А, помещение 213, кабинет 1

Требования к письменному обращению, направленное в Общество:

В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения получателя финансовых услуг оно должно содержать в себе следующую информацию:

- 1) дату обращения;
- 2) номер Договора потребительского займа, заключенного между Обществом и получателем финансовой услуги;
- 3) суть обращения;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обязательства. В этом случае в обращении приводятся прилагаемых к нему документов;
- 6) в отношении получателя финансовой услуги - физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), личную подпись получателя финансовых услуг (его представителя), почтовый адрес для направления ответа на обращение;

7) в случае направления обращения представителем получателя финансовой услуги, приложить, документы предоставляющие право представления таких интересов получателя финансовой услуги в Обществе. Для физических лиц: простая письменная доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях, когда в обращении не указаны:

1) номер и дата Договора потребительского займа, заключенного между получателем финансовой услуги и Обществом;

2) признаки, идентифицирующие физического лица - получателя финансовой услуги (фамилия, имя, отчество (при наличии)), почтовый адрес;

3) отсутствует подпись физического лица - получателя финансовой услуги (его представителя);

4) к обращению от имени получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги;

5) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, жизни, и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;

6) текст письменного обращения не поддается прочтению;

7) в обращение содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги 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;

8) в обращении содержится запрос минимального объема информации получателя финансовой услуги, размещенной в открытом доступе на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://гиллион.рф/>.

9) в обращении содержится запрос общедоступной информации и открытых данных, перечень и доступ к которой определен ст. 7 Федерального закона № 149-ФЗ от 27 июня 2006г. «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Сроки рассмотрения обращений получателей финансовых услуг:

Срок рассмотрения и составления ответов на обращения по вопросам предоставления документов по Договору потребительского займа составляет 10 (Десять) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений»;

Срок рассмотрения и составления ответов на обращения по вопросу предоставления документа, подтверждающего полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги составляет 1 (Один) рабочий день со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений»;

Срок рассмотрения и составления ответов на обращения по иным вопросам в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней, за исключением обращений поступивших с

заявлением на реструктуризацию задолженности рассматривается в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений»;

В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Общество обязано уведомить получателя финансовой услуги о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив соответствующее уведомление о продлении срока. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из Договора потребительского займа, заключенного между Обществом и получателем финансовых услуг, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения.

Обращения получателя финансовой услуги, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от полномочных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

Кроме этого, получатель финансовой услуги вправе обратиться в:

➤ **Службу финансового уполномоченного:** сайт <https://finombudsman.ru/>, адрес местонахождения (почтовый адрес): 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3; телефон горячей линии: 8 (800) 200-00-10

➤ **Интернет приёмную Банка России:** <https://www.cbr.ru/Reception/>,
Официальный сайт Банка России: <https://www.cbr.ru/>

➤ **Саморегулируемую организацию в сфере финансовых рынков (СРО)- Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»,** адрес: 125367, г. Москва, Полесский проезд 16, стр.1, офис 308; Официальный сайт: [https:// alliance-mfo.ru/](https://alliance-mfo.ru/); тел.: 8 (800) 555 24 99