

Общество с ограниченной ответственностью
«Микрокредитная компания «Микроденьги»
Юридический адрес: 392027, г. Тамбов, ул. Чичерина, д. 44 а
Почтовый адрес: 392027, г. Тамбов, ул. Чичерина, д. 44 а
ИНН 6829068435 КПП 682901001 ОГРН 1106829005634

Утверждено
Приказом управляющего
ООО «Микрокредитная компания «Микроденьги»
от 01.07.2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Положение о порядке обработки обращений получателей финансовых услуг (далее - Положение) разработано Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитной компании «Микроденьги», ИНН 6829068435 КПП 682901001 ОГРН 1106829005634, внесенным в государственный реестр микрофинансовых организаций 08.07.2011 г. под номером 2110168000145 (далее - Общество) во исполнение Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее – Базовый стандарт), утвержденного Банком России 22.06.2017г.

1.2. Подразделением, ответственным за работу с обращениями Клиентов в Компании, является юридический отдел.

1.3. Все обращения, поданные в Компанию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п.3.5. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.4. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов.

1.5. Срок рассмотрения обращения Компанией не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом.

1.6. Настоящее Положение являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по адресу: <https://microdengi.info/>

Кроме того, Компания посредством публикации на своем официальном сайте информирует получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения. Рекомендация к содержанию обращений Клиентов в адрес ООО МКК «Микроденьги» является приложением к настоящему Положению.

2. Основные понятия

Обращение - направленное указанным в п. 3.1. настоящего Положения способом в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги/ представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг

Официальный сайт - <https://microdengi.info/>

Получатель финансовой услуги (в том числе Заемщик, Клиент) - физическое лицо, обратившееся к кредитору с намерением получить, получающее или получившее потребительский микрозайм и отвечающие предъявляемым Обществом требованиям.

Компания – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Микроденьги», ИНН 6829068435 КПП 682901001 ОГРН 1106829005634, внесенным в государственный реестр микрофинансовых организаций 08.07.2011 г. под номером 2110168000145

Операционный офис - Обособленное подразделение Компании, в котором осуществляется консультирование Клиентов, оформление договоров микрозайма, погашение задолженности по договорам микрозайма. Полный список операционных офисов размещен на официальном сайте Компании в разделе «Адреса офисов» по электронному адресу <https://microdengi.info/officies>

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте – в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

3. Порядок предъявления клиентами обращений

3.1. Клиент вправе оставить обращение любым удобным для него способом в письменной форме, а именно:

3.1.1. посредством почты, по адресу 392000, Тамбов, ул. Чичерина д.44А

3.1.2. путем заполнения установленной формы заявления при личном обращении в Операционный офис Компании.

3.1.3. посредством электронной почты: urotdel.microdengi@mail.ru

3.1.4. путем оставления сообщения на официальном сайте <https://microdengi.info> в разделе «Задать вопрос».

3.2. Обращения Клиентов, поданные в письменной форме (на бумажном или электронном носителе) должны содержать:

Для Клиентов-физических лиц

- Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента
- Почтовый адрес Клиента для направления ответа

- Личную подпись Клиента

- Подпись уполномоченного представителя Клиента (если от лица клиента действует представитель)

- Дату написания обращения

- Контактные телефоны Клиента

- Номер договора, заключенного между Клиентом и Компанией, являющегося предметом обращения

- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых

основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства

- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства
- Наименование органа, должности, ФИО работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить
- Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес).

Указанная в настоящем пункте информация содержится в Рекомендации к содержанию обращений Клиентов в адрес Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Микроденьги», являющейся Приложением №1 к настоящему Положению.

3.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью, в порядке, определенном Общими условиями договора потребительского займа. Компания оставляет за собой право рассмотреть по существу обращения, направленные посредством электронной почты, а также путем оставления сообщения на официальном сайте, и не подписанное электронной подписью.

3.4. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Компания вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Клиента. Такими документами являются:

- для физических лиц: 1) простая письменная доверенность, оформленная Клиентом в Офисе финансовой помощи в соответствии с Общими условиями договора потребительского займа, утвержденными в Компании, 2) нотариально оформленная доверенность, 3) решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

- для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

3.5. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту по существу в следующих случаях:

3.5.1. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

3.5.2. отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

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

3.5.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.5.5. в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой

услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3.6. В случаях, указанных в п.3.5. настоящего Положения, Компания сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

3.7. В случае возникновения у Компании сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента Компания информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Компанией.

3.8. Форма ответа на устные обращения определяется Компанией самостоятельно и доводится до сведения Клиента.

3.9. Форма ответа на письменные обращения (включая электронные) определяется способом получения такого обращения (почтой или электронно) за исключением обращений, в которых Клиентом определена форма ответа (на почтовый или электронный адрес Клиента).

3.10. При отправке в электронной форме ответов на обращения, содержащие персональные данные Клиента, и/или тайну операций Клиента, могут быть использован только электронный адрес Клиента, указанный Клиентом в анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента, поданном им в Операционный офис Компании.

3.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

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

3.13. Письменные обращения (включая электронные) и документы по их рассмотрению хранятся Компанией в течение не менее 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

4.1.1. Поступившее письменное обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Компанией) изучается сотрудником юридического отдела (далее — ответственным сотрудником), которому начальником юридического отдела поручено рассмотрение данного обращения. Начальник юридического отдела при распределении обращений между сотрудниками юридического отдела самостоятельно принимает решение о допустимости рассмотрения обращения.

Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п.3.5.

Если обращение не подлежит рассмотрению по существу, ответственный сотрудник вправе письменно известить Клиента или его представителя о

невозможности рассмотрения обращения, с сообщением причин, на основании которых обращение не может быть рассмотрено.

4.1.2. Ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ.

4.1.3. Ответственный сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему письменное обращение в течение **12 (двенадцати) рабочих дней** с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений».

4.1.4. В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный сотрудник обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги Компания обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.1.5. Документы, а именно: подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора займа; подписанное Клиентом заявление на предоставление займа; документ, подтверждающий выдачу Клиенту займа (расходный кассовый ордер); согласия, предоставленные Клиентом во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности, предоставляются в течение **10 (десяти) рабочих дней** со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Документ, подтверждающий полное исполнение Клиентом обязательств по договору об оказании финансовой услуги, предоставляется в течение **1 (одного) рабочего дня** со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Если документы, указанные в настоящей статье, оформляются третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документа микрофинансовой организацией увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, микрофинансовая организация вправе предоставить указанные в настоящей статье документы при ответе на такое обращение в срок, указанный в пункте 4.1.4 настоящих Требований.

4.2. Под процедурой рассмотрения обращений понимается установленный Компанией порядок действий, в рамках которого ответственный сотрудник осуществляет следующее:

- проводит детальное изучение вопроса;
- использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;
- составляет ответ на обращение на бумажном носителе, по телефону или в виде электронного сообщения

4.3. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

4.3.1. Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан уполномоченным представителем Компании и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений.

4.3.2. Письменный ответ может быть передан Клиенту или его представителю на почтовый адрес, электронный адрес, указанные Клиентом в обращении, на руки.

4.3.3. Письменный ответ представителю получателя финансовой услуги, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокату, направляется по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом, Базовым стандартом.

4.3.4. Передача Клиенту ответа на бумажном носителе на поступившее обращение на бумажном носителе производится: – по почте заказным письмом с уведомлением / простым почтовым отправлением по адресу, указанному Клиентом при оформлении договора на оказание финансовой услуги или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента; – путем вручения лично в руки при визите Клиента/представителя Клиента в операционный офис (если такой вариант передачи явно указан Клиентом в обращении).

5. Заключительные положения

5.1. Компания вправе изменять и дополнять настоящее Положение по своему усмотрению, руководствуясь нормами действующего законодательства.

5.2. Действующая редакция Положения в день ее утверждения размещается на сайте Компании в сети интернет по адресу: <https://microdengi.info/>, а также на информационных стендах Операционных офисов Компании.

Разработаны в соответствии
с Базовыми стандартами защиты прав и интересов
физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка,
объединяющих микрофинансовые организации,
утвержденными Банком России 22.06.2017 г.

**Рекомендация
к содержанию обращений Клиентов в адрес
Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания
«Микроденьги»**

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

При составлении письменного обращения в адрес ООО МКК «Микроденьги», рекомендуем включить в обращение следующую информацию и документы (при наличии):

1. номер и дата заключенного договора;
2. требования и фактические обстоятельства, на которых они основаны, доказательства, подтверждающие эти обстоятельства (при наличии письменных доказательств, рекомендуем приложить (включить) их к настоящему обращению);
3. наименование органа, должности, ФИО сотрудника Компании, действие/бездействие которого обжалуются;
4. иные сведения, имеющие значение для рассмотрения обращения;
5. список прикладываемых документов;
6. дату составления обращения;
7. подпись, расшифровку подписи.

Обращаем внимание, что Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения Клиента по существу в следующих случаях:

1. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), 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 микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
3. текст письменного обращения не поддается прочтению;
4. в обращении 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.

Иванова Ивана Ивановича
Тамбовская область, Тамбов, ул. Тамбовская д.1

ООО МКК «Микроденьги»
Тамбов, ул. Чичерина д.44А

Обращение

Между мной, Ивановым И.И. и ООО МКК «Микроденьги» заключен договор займа №ТТТ00001 от 01.01.2017 г.

В связи с тем, что

_____указываются обстоятельства_____

что существенно сказалось на моем финансовом положении

На основании изложенного

Прошу

рассмотреть вопрос о предоставлении мне _____сроком на _____.

В подтверждение своих доводов, к настоящему обращению будут приложены подтверждающие документы.

Приложение:

1. _____
2. _____
3. _____

дата

подпись/расшифровка подписи

_____/_____