

Утверждаю:
Генеральный директор
ООО «Микрокредитная компания «ДАРСОН»
/ Белов С. В..
Приказ № 11 от 29 декабря 2017 года



**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ
К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ПОРЯДКУ ОБРАБОТКИ
ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ**

г. Алейск, Алтайский край

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ (далее – Требования) разработан 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. Ответственными за работу с обращениями Клиентов в Компании, является специалист по работе с Клиентами (далее – ответственный сотрудник).

1.3. Все обращения, поданные в Компанию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п. 3.6 Требований. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.4. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в **Журнале регистрации обращений Клиентов** (Приложение №1 к настоящим Требованиям).

1.5. Срок рассмотрения обращения Компанией не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п. 4.1.6 настоящих Требований.

1.6. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по адресу: mkk-darson.ru, в разделе «Нормативные акты».

1.7. Требования настоящей Инструкции обязательны для выполнения всеми сотрудниками ООО «МКК «ДАРСОН».

2. Основные понятия

Обращение - направленное указанным в п. 3.1 настоящих Требований способом в Компанию получателем финансовой услуги или представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Компанией финансовых услуг.

Официальный сайт - mkk-darson.ru.

Получатель финансовой услуги (в том числе Заемщик, Клиент) - физическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

Компания - Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «ДАРСОН», сокращенное наименование ООО «МКК «ДАРСОН».

Саморегулируемая организация – 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».

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: 658130, Алтайский край, г. Алейск, ул. Пионерская, д. 164, пом. 3 ;

3.1.2. путем подачи заявления при личном обращении в Офис Компании;

3.1.3. путем устного обращения в части текущего размера задолженности, возникшей из договора на оказание финансовых услуг. При этом такое обращение не фиксируется в Журнале регистрации обращений, а Клиент получает ответ в день обращения либо по телефону, либо через смс-сообщение, либо лично в Офисе.

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

- Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента;
- Почтовый и (или) электронный адрес Клиента для направления ответа с учетом положений, предусмотренных п. 3.10 настоящих Требований;
- Личную подпись Клиента;
- Подпись уполномоченного представителя Клиента;
- Дату написания обращения;
- Контактные телефоны Клиента;
- Номер договора, заключенного между Клиентом и Компанией, являющегося темой обращения;
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства с указанием перечня прилагаемых к обращению документов;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым
- Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес, электронный адрес или лично в руки).

3.3. 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, составленная между Заемщиком и его представителем в офисе ООО МКК «ДАРСОН»;
 - 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.

3.4. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме, не принимаются.

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 настоящих Требований, 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 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).

3.9. При отправке ответов на обращения (в том числе в электронной форме) используется только адрес Клиента (почтовый или электронный), указанный Клиентом при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента, поданном им в Офис Компании.

3.10. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, действующим на основании доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение

Компания направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу Клиента, указанному в анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг.

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 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 ответственным сотрудником, который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения.

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

4.1.2. 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.

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

4.1.4. 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», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений».

4.1.5. 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.

4.1.6. В случае невозможности удовлетворить обращение, ООО МКК «ДАРСОН» может по своему усмотрению предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

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

- проводит детальное расследование;
- использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;
- составляет ответ на обращение на бумажном носителе или в виде электронного сообщения.

4.3. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

- письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан руководителем Компании или иным уполномоченным представителем. Дата и регистрационный номер ответа должны быть отражены в Журнале регистрации обращений.

- письменный ответ может быть направлен Клиенту или его представителю на почтовый адрес или электронный адрес, в порядке, указанном в п.п. 3.8-3.10 настоящих Требований. Передача Клиенту ответа путем почтового направления производится заказным письмом с уведомлением.

- ответ может быть также передан путем вручения лично в руки при визите Клиента или представителя Клиента в Офис (если такой вариант передачи указан Клиентом в обращении).

5. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений

5.1. Общество предоставляет в саморегулируемую организацию по требованию, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

- количество поступивших обращений;
- предмет обращений;
- результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

5.2. Ответственный сотрудник готовит отчет по требованию саморегулируемой организации в установленные ей сроки, согласовывает его с Генеральным Директором, визирует и отправляет.

5.3. ООО МКК «ДАРСОН» использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

6. Заключительные положения

6.1. Компания вправе изменять и дополнять настоящие Требования.

6.2. Все сотрудники ООО «МКК «ДАРСОН» несут персональную ответственность за обеспечение неукоснительного соблюдения данной инструкции и отвечают в полной мере за исполнение требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.

6.3. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на сайте Компании в сети интернет по адресу: mkk-darson.ru, а также в Офисе Компании.

Требования вступают в силу 01.01.2018 года.