

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ

«УХ-ФИНАНС»

308009 Белгородская обл., г. Белгород, ул. Попова, д. 42, 1 этаж, офис 2

ИНН 3123454507/КПП 312301001; ОГРН 1193123013423

Утверждено 31.12.2019 г.

Приказом директора

ООО «Микрокредитная компания

«УХ-ФИНАНС»

Авдеевой Е.С.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке обработки обращений получателей

финансовых услуг (далее - Положение) разработано Обществом с ограниченной ответственностью «ООО «Микрокредитная компания «УХ-ФИНАНС» (г. Белгород, ул. Попова дом 42, 1 этаж офис 2, ОГРН 1193123013423, № 1903014009371 от 13.08.2019 г. в государственном реестре МФО, официальный сайт в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет» - <http://mikrofinans31.ru/>) (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 является документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по адресу:

<http://mikrofinans31.ru>

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 «УХ-ФИНАНС» 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://mikrofinans31.ru>

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 «ООО «Микрокредитная компания «УХ-ФИНАНС» (г. Белгород, ул. Попова дом 42, 1 этаж офис 2, ОГРН 1193123013423, № 1903014009371 от 13.08.2019 г. в государственном реестре МФО, официальный сайт в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет» - <http://mikrofinans31.ru/>)

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 <http://mikrofinans31.ru>

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 308000, г. Белгород, ул. Попова дом 42, 1 этаж офис 2

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

3.1.3. посредством электронной почты: Yh-Finans@yandex.ru

3.1.4. путем оставления сообщения на официальном сайте в <http://mikrofinans31.ru> 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 «УХ-ФИНАНС», 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, указанный 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: <http://mikrofinans31.ru> а также на информационных стендах Операционных офисов Компании.