



УТВЕРЖДЕНЫ

Решением общего собрания
(Протокол общего собрания №10 от
27.06.2017г.)

Редакция от 01.07.2017г.



ПРАВИЛА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ МИКРОКРЕДИТНОЙ КОМПАНИИ «СТОЛИЧНЫЙ ЦЕНТР ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ»

Саранск, 2017г.

I. Раздел «Общие положения, принципы и порядок рассмотрения обращений клиентов»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила работы с обращениями клиентов (далее по тексту – «Правила») Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитной компании «Столичный центр финансовых услуг» (далее по тексту – «Общество») разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом от 27.06.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утверждён Банком России 22.06.2017г.), в целях:

- Обеспечения соблюдения прав и законных интересов клиентов, заключивших договор микрозайма;
- Повышения уровня финансовой грамотности клиентов;
- Повышения качества услуг Общества.

1.2. В настоящих Правилах используемые термины имеют следующее значение:

Клиент – лицо, обратившееся к Обществу с намерением получить, получающее или получившее микрозайм;

Уполномоченный сотрудник – сотрудник Общества, в полномочия которого входит регистрация и рассмотрение обращений Клиентов;

Реструктуризация задолженности – решение Общества в отношении просроченной задолженности по договору микрозайма, влекущее изменение порядка и /или срока возврата и/или размера задолженности, в том числе: полное или частичное прощение суммы основного долга и/или начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа и/или пени) за несвоевременный возврат суммы микрозайма, рассрочка и/или отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без её прощения;

Обращение - направленное клиентом в Общество в письменной форме или в форме документа по электронной почте подписанное аналогом собственноручной подписи (электронная подпись) заявление, письмо, жалоба, просьба, запрос или предложение, в котором выражается несогласие с совершенным действием (допущенным бездействием) сотрудника Общества или сообщается о нарушении прав и охраняемых законом интересов клиента со стороны Общества, а равно содержится просьба о реструктуризации задолженности по договору микрозайма или предложение о пересмотре его условий, а также запрашиваются документы, по заключенному договору микрозайма и др.;

2. Принципы рассмотрения обращений

2.1. При рассмотрении обращений клиентов Общество руководствуется следующими принципами:

- 1) Доступность;
- 2) Результативность;
- 3) Объективность;
- 4) Беспристрастность;

2.2. При рассмотрении обращений клиентов, обязательным является соблюдение следующих требований:

2.2.1. Обращение рассматривается с соблюдением действующего законодательства Российской Федерации, в том числе в области персональных данных.

2.2.2. В отношении содержащейся в обращении информации Обществом соблюдаются режим конфиденциальности.

2.2.3. Обращение по возможности рассматривается в кратчайшие сроки.

2.2.4. Внесудебное разрешение вопроса клиента предпочтительно.

2.3. Общество предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений Клиентов в виде отчета, содержащего следующие данные:

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

2.4. Общество 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 Клиентов.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Прием и регистрацию поступающих обращений клиентов осуществляет уполномоченный сотрудник Общества.

3.2. Уполномоченный сотрудник имеет следующие права:

- а) запрашивать дополнительные документы и сведения у клиента, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- б) требовать у работников Общества предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения клиента;
- в) в случае необходимости обращаться непосредственно к Директору, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с клиентами, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов клиентов.

3.3. Обращение Клиента должно содержать в отношении Клиента, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 3.11 настоящих Правил, для направления ответа на обращение; в отношении Клиента, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.4. Клиент включает в обращение следующую информацию, а также представляет следующие документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между Клиентом и Обществом;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3.5. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения Клиента по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие Клиента признаки (в отношении Клиента, 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 Клиента, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) в обращении содержится вопрос, на который Клиенту 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.

3.6. Общество обязано рассмотреть обращение Клиента по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 3.5. настоящих Правил.

3.7. Общество обязано отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.8. настоящих Правил.

3.8. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Общество вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Клиента. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени Клиента, являются:

1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором микрозайма), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

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

3.9. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между Клиентом и Обществом.

3.10. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента, Общество обязано проинформировать Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом.

3.11. Ответ на Обращение Клиента Общество направляет по адресу, предоставленному ему Клиентом при заключении договора микрозайма (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором микрозайма), или по адресу, сообщенному Клиентом в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с Клиентом, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Обществом. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществу Клиентом при заключении договора микрозайма, с учетом требований, установленных настоящим пунктом.

3.12. Ответ на обращение клиента утверждается и подписывается Директором Общества.

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

3.13. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения Клиентов, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Клиента и (или) его обращения.

3.14. Общество принимает обращения клиентов по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре микрозайма, по адресу Обществу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского микрозайма и (или) на официальном сайте Общества.

3.15. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносится Уполномоченным сотрудником в Общества в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
- 2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) Клиента, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование Клиента, от имени которого направлено обращение;
- 3) фамилия, имя, отчество уполномоченного сотрудника, осуществлявшего прием обращения Клиента;

- 4) Краткое содержание обращения, отражающее суть обращения клиента;
- 5) Краткие сведения о результате рассмотрения обращения;
- 6) Дата и форма направления ответа на обращение Клиента.

3.16. Уполномоченный сотрудник составляет ответ на поступившее к нему 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», установленного в пункте 3.15. настоящих Правил. В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, уполномоченный сотрудник обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у Клиента недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Клиентом, Общество рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

3.17. Полученное в устной форме обращение Клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

3.18. Если уполномоченный сотрудник полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ Клиенту, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен предпринять Клиент (если они необходимы). Если уполномоченный сотрудник полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

3.19. В случае отсутствия ответа Клиента на запрос Общества, направленный в соответствии с пунктом 3.16. настоящих Правил, уполномоченный сотрудник вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

3.20. Ответ на обращение направляется Клиенту по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Общества, иным способом, указанным в договоре микрозайма, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

3.21. В случае возникновения у Клиента вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору микрозайма, Общество обязано предоставить Клиенту мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом Общество не занимается деятельностью, связанной с консультированием клиентов (в том числе получением финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. В случае обращения Клиента за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

II. Раздел «Особенности рассмотрения отдельных видов обращений»

4. Особенности рассмотрения обращений о реструктуризации задолженности по договорам микрозайма

4.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского микрозайма Клиент (его правопреемник, представитель) вправе обратиться к Обществу с заявлением о реструктуризации задолженности.

4.2. При получении заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, Обществом анализируются приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы (при наличии).

4.3. Общество рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности Клиента по договору потребительского микрозайма в следующих случаях, наступивших после получения суммы потребительского микрозайма:

- смерть клиента;
- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью клиента или его близких родственников;
- присвоение клиенту инвалидности 1-2 группы после заключения договора потребительского микрозайма;
- тяжелое заболевание клиента, длившееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- вынесение судом решения о признании клиента недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- единовременная утрата имущества клиентом на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей;
- потеря работы или иного источника дохода клиентом в течение срока действия договора микрозайма с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если клиент имеет несовершеннолетних детей либо семья клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- обретение клиентом статуса единственного кормильца в семье;
- призыв клиента в Вооруженные силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении клиента, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- произошедшее не по воле клиента существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода клиента и (или) его способность исполнять обязательства по договору потребительского микрозайма.

4.4. Общество вправе запросить подтверждение, указанных в п. 4.3. настоящих Правил фактов, документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями. Клиент должен предоставить указанные документы Обществу вместе с заявлением или в разумный срок после их запроса Обществом.

4.5. Общество по итогам рассмотрения заявления принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского микрозайма либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет Клиенту ответ с указанием своего решения по заявлению в порядке и в сроки, указанные в пункте 3.16. настоящих Правил.

4.6. По итогам рассмотрения заявления заемщика о реструктуризации задолженности Общество направляет заемщику ответ с указанием своего решения по данному заявлению, а в случае принятия решения о реструктуризации задолженности предлагает заемщику заключить соответствующее соглашение между Заемщиком и Заемодавцем в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Порядок рассмотрения обращений о нарушениях со стороны работников Общества

5.1. В случае если обращение Клиента содержит информацию о некорректных или незаконных действиях работников Общества, уполномоченный сотрудник сообщает об этом факте директору Общества и предоставляет всю имеющуюся информацию, а в случае необходимости запрашивает дополнительную информацию у заявителя.

5.2. Директор в соответствии с внутренними регламентами Общества в кратчайшие сроки проводит служебную проверку по фактам, изложенным в обращении.

5.3. Если в ходе мероприятий, предусмотренных п. 5.2 Правил, выявлены обстоятельства, свидетельствующие о нарушении работниками Общества требований действующего законодательства, должностных инструкций, регламентов, лицо, выявившее данные нарушения, незамедлительно сообщает об этом директору Общества или его уполномоченному заместителю.

5.4. Клиенту сообщается об итогах рассмотрения его обращения, а при выявлении нарушений приносятся извинения, и сообщается о принятых мерах.

6. Особенности рассмотрения обращений о предоставлении документов по договору потребительского микрозайма

6.1. Общество по договору потребительского микрозайма бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставляет Клиенту по его запросу заверенные копии следующих документов (или обосновать невозможность представления таких документов):

- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора микрозайма;
- 2) подписанное Клиентом заявление на предоставление займа;
- 3) расходный кассовый ордер;
- 4) согласия, предоставленные Клиентом во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 5) документ, подтверждающий полное исполнение Клиентом обязательств по договору микрозайма.

6.2. В случае если документы, указанные в подпунктах 1, 2 и 4 пункта 6.1. настоящих Правил, были подписаны Клиентом аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), Общество обеспечивает Клиенту доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения Обществом и Клиентом обязательств по договору потребительского микрозайма.

6.3. Документы, указанные в подпунктах 1-4 пункта 6.1. настоящих Правил, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от Клиента в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в подпункте 5 пункта 6.1. настоящих Правил, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от Клиента в «Журнале регистрации обращений». Если документ, указанный в пункте 6.1. настоящих Правил, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с Клиентом, срок предоставления документа Обществом увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение Клиента содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, Общество вправе предоставить указанные в пункте 6.1. настоящих Правил документы при ответе на такое обращение в срок, указанный в пункте 3.16. настоящих Правил.