

**Требования к обращениям получателей финансовых услуг
и порядок их рассмотрения ООО МКК «КВКА»**

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. Ответственным за работу с обращениями получателей финансовых услуг в Обществе с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «КВКА» (далее – Общество), является Генеральный директор Общества (далее – ответственный сотрудник).

1.3. Все обращения, поданные в Общество, 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 получателей финансовых услуг (Приложение №1 к настоящим Требованиям), допускается вести журнал в электронном виде.

1.5. Срок рассмотрения обращения Обществом не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п. 4.1.4. настоящих Требований.

1.6. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте Общества.

2. Основные понятия:

Финансовые услуги - услуги по предоставлению потребительских займов получателям финансовых услуг. Получатель финансовой услуги – физическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу (далее – Клиент).

Договор на оказание финансовых услуг – договор потребительского займа, заключаемый между Обществом и Клиентом (далее – договор займа).

Обращение - направленное указанным в п. 3.1 настоящих Требований способом в Общество Клиентом или представителем Клиента, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Обществом финансовых услуг.

Официальный сайт Общества - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Общества, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Обществу.

Офис - офис обслуживания Клиентов, по месту нахождения которого оборудованы стационарные рабочие места для сотрудников Общества, предназначенные для выдачи займов, включая осуществление консультаций Клиентов по условиям предоставления, использования и возврата потребительских займов, прием Заявлений о предоставлении займа и оформлении документов, необходимых для предоставления займа Клиенту. С информацией о местонахождении Офиса Клиент может ознакомиться на официальном сайте Общества, а также получить данную информацию по телефону, указанному на официальном сайте Общества.

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

3. Порядок предъявления Клиентами обращений:

3.1. Клиент вправе оставить обращение любым удобным для него способом, указанным при заключении договора займа в письменной форме:

3.1.1. посредством направления почтой по адресу Общества в пределах места нахождения.

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

3.1.3. путем устного обращения в части текущего размера задолженности, возникшей из договора займа. 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.

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

- Фамилию, имя, отчество (при наличии последнего) Клиента;

- Почтовый 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 Обществом, являющегося темой обращения;
 - Изложение существа требований Клиента 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 Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
 - Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
 - Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес, электронный адрес или лично в руки).
- 3.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью.
- 3.4. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Общество вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Клиента. Такими документами являются: простая письменная доверенность, удостоверенная Клиентом в Офисе; нотариально оформленная доверенность; решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).
- 3.5. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме, не принимаются.
- 3.6. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту по существу в следующих случаях:
- 3.6.1. в обращении не указаны идентифицирующие Клиента признаки: фамилия, имя, отчество (при наличии последнего), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- 3.6.2. отсутствует подпись уполномоченного представителя;
- 3.6.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- 3.6.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 3.6.5. в обращении содержится вопрос, на который Клиенту ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.
- 3.7. В случаях, указанных в п. 3.6 настоящих Требований, Общество сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.
- 3.8. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента Общество информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Обществом.
- 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 ответов на обращения (в том числе в электронной форме) используется только адрес Клиента (почтовый или электронный), указанный Клиентом в анкете при оформлении договора займа, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента, поданном им в Офис Общества.
- 3.11. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, действующим на основании доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу Клиента, указанному анкете при оформлении договора займа.
- 3.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.
- 3.13. Обращения Клиентов в Общество, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Клиента и (или) его обращения.

3.14. Письменные обращения (включая электронные) и документы по их рассмотрению хранятся Обществом 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 Обществом) изучается ответственным сотрудником, который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения. Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п.3.6 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.

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 Клиента недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Клиентом Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.2. Под процедурой рассмотрения обращений понимается установленный Обществом 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. Ответ на обращение Клиента Общество направляет по адресу, предоставленному ей Клиентом при заключении договора займа (если иное не предусмотрено законодательством РФ или договором займа), или по адресу, сообщенному Клиентом в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 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 займа, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

Отправка ответов на обращения Клиента производится следующим образом:

- письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Общества, подписан руководителем Общества 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 пп. 3.9-3.11 настоящих Требований. Передача Клиенту ответа путем почтового направления производится заказным письмом с уведомлением с регистрацией ответа в Журнале регистрации обращений;
- 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. Заключительные положения

5.1. Общество вправе изменять и дополнять настоящие Требования.

5.2. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на официальном сайте Общества, а также в Офисе Общества.