

Утверждено:
Приказом генерального директора
ООО МКК «ДЖЕРСИ»
№ 7А от 13 февраля 2018 г.

**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ
ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ
УСЛУГ И ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ТАКИХ
ОБРАЩЕНИЙ ОБЩЕСТВОМ С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ МИКРОКРЕДИТНАЯ
КОМПАНИЯ «ДЖЕРСИ»**

1. Общие положения

1.1 Настоящий документ разработан в целях исполнения Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ДЖЕРСИ» (далее по тексту Общество) Базового защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее по тексту Базовый стандарт), утвержденного Банком России 22.06.2017г.

1.2 Ответственным за рассмотрение обращений и ведение «Журнала регистрации обращений» Приказом генерального директора, назначена Мангутова А.В.

1.3 Все поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений».

1.4 Все обращений, поступившие в Общество, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных п. 3, п.6 ст.18. Базового стандарта.

1.5 Срок рассмотрения обращения не должен превышать сроки, установленные п.3 ст. 19 Базового стандарта.

2. Порядок направления обращений

2.1 Получатель финансовой услуги вправе оставить обращение в устной форме, а именно:

- по номеру горячей линии Общества 8-800-700-98 38;
- в офисах обслуживания клиентов.

2.2 Получатель финансовой услуги вправе направить обращение в письменной форме, а именно:

- почтовым отправлением, в простой письменной форме по адресу: 430003, Республика Мордовия, г. Саранск, пр. Ленина, д. 23, пом. 3, ООО МКК «ДЖЕРСИ»;
- лично в Центральный офис Общества, с предоставлением документа, удостоверяющего личность.

3. Рекомендации по направлению обращений в письменной форме

3.1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес получателя финансовой услуги для направления Ответа;
- личную подпись получателя финансовой услуги;
- нотариально заверенную доверенность, в случае направления обращения от имени представителя получателя финансовой услуги;
- дату обращения;
- контактный телефон получателя финансовой услуги;
- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Обществом;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, ФИО работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложение в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3.2. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Общество вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Таковыми документами являются:

- 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).

3.3. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее представлялся письменный ответ по существу, и при этом вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3.4. Общество обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин отказа в рассмотрении обращения, указанных в п.9 ст. 18 Базового стандарта.

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

3.6. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касаются получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

3.7. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя Общество информирует получателя финансовой услуги о риске получения информации неуполномоченным лицом.

3.8. Форма ответа на устные обращения определяется Обществом и доводится до сведения получателя финансовой услуги.

4. Порядок приема и рассмотрения обращений

4.1. Общество принимает поступившие обращения способом, указанным в договоре потребительского займа.

4.2. Поступившее письменное обращение в течение 1 (одного) рабочего дня регистрируется в «Журнале регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- регистрационный номер;
- дата регистрации;
- ФИО получателя финансовой услуги;
- тема обращения;
- планируемая дата ответа;
- фактическая дата ответа;
- способ предоставления ответа.

4.3. Ответственный сотрудник изучает все обязательства, изложенные в обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ.

4.4. 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 получатель финансовой услуги 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 недостаточную информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.5. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского займа, подлежит рассмот-

рению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

5. Способы предоставления ответов на обращения.

5.1. Общество обязано принять решение по полученному им обращению. Для этого ответственный сотрудник готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводит разъяснения, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен принять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственный сотрудник полагает, что обращение не может быть удовлетворено, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Общества, направленный в соответствии с п. 3 ст. 19 Базового стандарта, сотрудник вправе принять решение без учета доводов, в подтверждении которых информация или документы не представлены.

5.3. Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Общества, подписан генеральным директором Общества, зарегистрирован в «Журнале регистрации обращений».

5.4. В случае направления обращения получателем финансовой услуги, ответ направляется по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному получателем финансовой услуги при оформлении договора потребительского займа или в заявлении на изменение персональных данных получателя финансовой услуги.

5.5. В случае направления обращения от имени представителя получателя финансовой услуги, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности, ответ направляется по адресу, указанному представителем с копией по адресу, указанному получателем финансовой услуги при оформлении договора потребительского займа или в заявлении на изменение персональных данных получателя финансовой услуги.

6. Адреса направления обращений

Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ДЖЕРСИ»:

Юридический адрес (для направления корреспонденции): 430003, Республика Мордовия, г. Саранск, пр. Ленина, д. 23, пом. 3.

Режим работы: с 9.00 до 20.00 по московскому времени.

Телефон единой справочной службы: 8-800-700-98-38

Также вы можете направить сообщение:

1. Центральный Банк России:

Адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12

Телефоны: 8-800-250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России), +7-495-771-91-00 (круглосуточно, по рабочим дням).

2. Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие»:

Адрес: 107078, г. Москва, Орликов переулок, д. 5, стр. 2, подъезд 1, этаж 5

Телефон: 8-800-775-27-55

7. Заключительное положение

Требования и рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг и порядок обработки таких обращений Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ДЖЕРСИ» вступают в силу со дня утверждения их генеральным директором Общества.