



ВЫРУЧАЙ ДЕНЬГИ

ФИНАНСИРОВАНИЕ

ПРИКАЗ № 69

г. Брянск

01.08.2019г.

«Об утверждении регламента рассмотрения обращений клиентов и иных лиц ООО МКК «Выручай-Деньги»»

В соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации" (утв. Банком России 22.06.2017), в целях улучшения качества клиентского сервиса и повышения ответственности сотрудников за выполнение своих должностных обязанностей

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений клиентов ООО МКК «Выручай-Деньги» (далее - Регламент) (Приложение №1 к настоящему Приказу);
2. Утверждаемая редакция Регламента является обязательной к применению с «01» августа 2019г.
3. Признать утратившим действие Регламента рассмотрения обращений клиентов ООО МКК «Выручай-Деньги, утвержденного Приказом № 22/3 от 30.06.2017г.
4. Обеспечить размещение Регламента в офисах по месту выдачи микрозаймов ООО МКК «Выручай-Деньги», а также на странице в сети Интернет: <http://vyruchaidengi.ru/>.
5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор
ООО МКК «Выручай-Деньги»

А. Гажу.

С приказом ознакомлена _____

/Е.В. Бахласва/



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ «ВЫРУЧАЙ-ДЕНЬГИ»
ОГРН: 1113256019469 ИНН: 3255517143 КПП: 325 701001
РОССИЯ, 241035, Г. БРЯНСК, УЛИЦА ИНСТИТУТСКАЯ, ДОМ 15, ОФИС 411
WWW.VYRUCHAIDENGI.RU

Приложение №1 к
приказу № 69 от 01.08.2019г.

Генеральный директор
ООО МКК «Выручай - Деньги»
А. Гажу.



Регламент рассмотрения обращений клиентов и иных лиц

ООО МКК «Выручай - Деньги»

Российская Федерация, г. Брянск

2019г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Термины и определения, используемые в Регламенте	3
3. Порядок подачи Обращений	4
4. Порядок регистрации и рассмотрения Обращений	4
5. Прочие положения	6
6. Приложение № 1	7

1. Общие положения.

1.1. Регламент рассмотрения обращений клиентов и иных лиц ООО МКК «Выручай-Деньги» (далее по тексту – Регламент) является локальным нормативным документом ООО МКК «Выручай-Деньги» (далее по тексту - МКК), устанавливающим порядок взаимодействия сотрудников МКК и принятия решений при рассмотрении обращений клиентов, и иных лиц, а также предоставления им ответов.

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом от 27.07.2006 № 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" (утв. Банком России 22.06.2017), иными законодательными актами Российской Федерации, а также локальными актами ООО МКК «Выручай-Деньги».

1.3. Основной целью рассмотрения обращений клиентов и иных лиц (далее - Заявители) МКК является устранение недостатков и нарушений, явившихся основанием для обращения Заявителя, улучшение клиентского сервиса и повышение ответственности сотрудников за выполнение своих должностных обязанностей.

1.4. При рассмотрении обращений Заявителей МКК руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность Заявителя о получении его обращения.

1.5. Настоящий Регламент определяет порядок работы МКК, его подразделений с обращениями Заявителей.

1.6. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в МКК назначается работник или подразделение по рассмотрению обращений получателей Заявителей. В вышеуказанных целях МКК также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

1.7. МКК обязана обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имело право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников МКК предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения Заявителя;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу МКК, осуществляющему контроль за рассмотрением Обращений и взаимодействием с Заявителями, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению их прав и законных интересов.

1.8. Сотрудники МКК несут персональную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение порядка совершения действий, установленных настоящим Регламентом.

1.9. При возникновении отношений, не нашедших отражение в настоящем Регламенте, задействованные в процессе рассмотрения обращений Заявителей сотрудники МКК обязаны руководствоваться законодательством Российской Федерации и нормативными локальными актами МКК.

2. Термины и определения, используемые в Регламенте.

2.1. Обращение - сообщение клиента и иного лица, подаваемое в МКК от своего имени по вопросу, требующему разрешения. В целях настоящего Регламента понятие «обращение» является обобщенным и может включать в себя понятия: «заявление» или «жалобу». В случаях, предусмотренных действующим законодательством и настоящим Регламентом, обращение может быть подано в МКК иным лицом от имени Заявителя, который не имеет возможности

обратиться лично и поручил совершить указанное действие другому лицу. Обращение может быть подано в МКК третьим лицом, не являющимся клиентом МКК, от своего имени.

2.2. Жалоба – письменное или устное выражение Заявителя о наличии разногласия с решением или действиями (бездействиями) МКК, принятые в результате осуществления деятельности МКК.

2.3. Заявление – просьба, предложение, изложенные в письменном виде или устно, по вопросам, возникшим в процессе взаимодействия Заявителя и МКК, а также предоставления информации, запроса документов и т.д.

2.4. Клиент – лицо, имеющее действующий договор микрозайма, заключенный с МКК.

2.5. Заявитель – клиент или иное лицо, обратившееся устно или письменно в МКК.

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

3. Порядок подачи Обращений.

3.1. Заявитель вправе направить Обращение по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу МКК, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации.

3.2. Обращение должно содержать в отношении Заявителя, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение; в отношении Заявителя, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.3. МКК обязана в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, проинформировать Заявителей о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения (приложение № 1 к настоящему Регламенту).

3.4. Информация о требованиях рекомендациях к содержанию обращения (приложение № 1 к настоящему Регламенту) подлежит обязательному размещению в местах оказания финансовых услуг МКК.

3.5. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, если это определено в договоре между Заявителем и МКК. При использовании личного кабинета (при наличии) Заявителем в МКК признается надлежащим способом обмена сообщениями между Заявителем и МКК.

3.6. Обращения в МКК третьих лиц - не клиентов МКК принимаются в общем порядке и подлежат регистрации.

4. Порядок регистрации и рассмотрения Обращений.

4.1. Поступившее Обращение в течение 1 (одного) рабочего дня) заносят в «Журнал регистрации обращений», в котором содержатся следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) Заявителя, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование Заявителя, от имени которого направлено обращение.

4.2. Полученное в устной форме Обращение Заявителя относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, подлежит рассмотрению МКК в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

4.3. Ответ на обращение Заявителя МКК направляет по адресу, предоставленному ей Заявителем при заключении договора микрозайма (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором микрозайма), или по адресу, сообщенному Заявителем 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 Заявителем, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным МКК. В случае направления обращения от имени Заявителя его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом, ответ на такое обращение МКК направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному МКК Заявителем при заключении договора микрозайма, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом Регламента.

4.4. Ответ на обращение третьего лица – не клиента МКК направляется Заявителю в сроки, указанные в п. 4.7. Регламента.

4.5. МКК обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных Регламентом.

4.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему Обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.7. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить 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», указанного в п. 4.1. Регламента.

В случае если Заявитель не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения Обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у Заявителя недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Заявителем, МКК обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

В случае отсутствия ответа Заявителя на запрос МКК, направленный в соответствии с пунктом 4.4 настоящего Регламента, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

4.8. В случае запроса Заявителем копий следующих документов:

- документа, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;
- подписанного заявления на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- документа, подтверждающего выдачу займа (ордера, платёжного поручения, справки о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), а для POS-микрозаймов – документа, подтверждающего перечисление денежных средств в пользу получателя финансовой услуги;

- согласия, предоставленного Заявителем во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

Вышеуказанные документы предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от Заявителя в «Журнале регистрации обращений».

В случае запроса Заявителем документа, подтверждающего полное исполнение обязательств по договору об оказании финансовой услуги, то такой документ предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от Заявителя в «Журнале регистрации обращений».

4.9. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений вправе:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников МКК предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения Заявителя;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу МКК, осуществляющему контроль за рассмотрением Обращений и взаимодействием с Заявителями, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению их прав и законных интересов.

4.10. В ответах на Обращения Заявителей должна содержаться информация по поставленным вопросам. При подтверждении негативных сведений, изложенных в Обращении заявителя, в ответе могут быть указаны меры, принятые по результатам рассмотрения Обращения.

4.11. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем МКК вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), 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 получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

4.12. В случае возникновения у МКК сомнений относительно подлинности подписи на обращении Заявителя или полномочий представителя Заявителя, МКК обязана проинформировать Заявителя о риске получения информации о Заявителе неуполномоченным лицом.

4.13. МКК обязана рассмотреть обращение Заявителя по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

4.14. Ответ на Обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем МКК.

4.15. МКК обязана принять решение по полученному ею обращению. Если ответственный специалист полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются микрофинансовой организацией по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

4.16. В случае невозможности удовлетворить обращение, МКК рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.17. МКК вправе отказать в рассмотрении Обращения по существу в следующих случаях:

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);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МКК, имуществу, жизни и (или) здоровью работников МКК, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который Заявителю 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.

4.17. Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 4.15 настоящего Регламента.

4.18. Ответ на Обращение направляется Заявителю по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению МКК,

иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

5. Прочие положения.

5.1. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся МКК в течение 3 (трех) лет с даты исполнения обязательств по договору займа. Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

5.2. МКК 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.

Рекомендации по минимальному объему информации, подлежащей включению в Обращение и документов (при их наличии).

Обращение Заявителя к МКК должно содержать:

- 1) данные Заявителя:
 - для физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) и адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение;
 - для юридических лиц - полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.
- 2) номер договора, заключенного между Заявителем и МКК;
- 3) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 4) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника МКК, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 5) иные сведения, которые Заявитель считает необходимым сообщить;
- 6) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

При обращении Заявителя с вопросом о возможности реструктуризации задолженности перед МКК по договору потребительского займа вместе с заявлением о реструктуризации задолженности Заявителю необходимо предоставить документы, подтверждающие наступление одного (или нескольких) из следующих случаев:

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

МКК обязана в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, довести информацию о необходимости представления вышеуказанных документов в случае подачи заявления о реструктуризации задолженности, а также запросить недостающие документы в случае, если заявление о реструктуризации задолженности подано без данных документов и МКК не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.