

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом Генерального директора
Общества с ограниченной ответственностью
микрокредитная компания «Дунай»
№ 70 от «23» декабря 2019 г.

Требования и рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг и порядку обработки таких обращений

1. Общие положения

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 22.06.2017, а также в целях улучшения качества предоставления услуг Обществом с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Дунай» (ОГРН 5177746261248, регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 1803045008708) (далее — Общество), обеспечения соблюдения законных прав и интересов Клиентов, разрешения вопросов, возникающих у Клиентов при обращении в Общество, урегулирования спорных ситуаций и разногласий между Клиентами и Обществом.

1.2. Настоящие Требования определяют основные условия и порядок направления Клиентами обращений в адрес Общества и рассмотрения обращений Обществом, а также регулирует отношения, возникающие в связи с этим, между Сторонами.

1.3. Настоящие Требования описывают способы направления Клиентами обращений, а также определяет принципы работы Общества с обращениями Клиентов.

1.4. При рассмотрении обращений Клиентов Общество руководствуется принципами доступности,

результативности, объективности и беспристрастности.

1.5. Настоящие Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте Общества по адресу: <https://www.zaim-dynai.ru>.

2. Основные понятия

Обращение – направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, 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 микрофинансовой организацией финансовых услуг;

Официальный сайт микрофинансовой организации – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенный по адресу: <https://www.zaim-dynai.ru>;

Получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя), обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

Клиент - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя), обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

Общество-Обществом с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Дунай»;

Офис - Обособленное подразделение Общества, в котором осуществляется консультирование Клиентов, оформление договоров займа, погашение задолженности по договорам займа,

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. Прием и регистрация обращения.

3.1. Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского займа, заключенного с Обществом, Получатель финансовой услуги может обратиться в офис или по контактному телефону Общества. Полученное в устной форме Обращение, подлежит рассмотрению в день Обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

3.2. Общество вправе фиксировать и хранить информацию, неотносящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации, сообщив при этом Получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

3.3. Общество принимает обращения Получателей финансовых услуг в письменном виде нарочно или по почте заказным отправлением с уведомлением вручения или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре потребительского займа, по адресу Общества, указанному в договорах или на официальном сайте, а также в электронном виде по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте.

3.4. Поступившее в Общество обращение Получателя финансовой услуги в течение 1 (одного) рабочего дня с даты его поступления регистрируется в «Журнале регистрации обращений».

4. Требования к письменному обращению получателя финансовых услуг.

4.1. Рекомендуемая форма обращения Получателя финансовой услуги приведена в Приложении № 1 к настоящему Требованию.

4.2. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения Получателя финансовых услуг оно должно содержать:

- дату обращения;
- номер договора потребительского займа, заключенного Получателем финансовой услуги с Обществом;
- суть обращения;
- иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обязательства случае если в обращении приводится список прилагаемых к нему документов;
- в отношении Получателя финансовой услуги - физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), личную подпись Получателя финансовых услуг (его представителя), почтовый адрес в

соответствии с п. 4.3 настоящего Требования для направления ответа на обращение; юридического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), личную подпись единоличного исполнительного органа (представителя) Получателя финансовых услуг, почтовый адрес в соответствии с п. 4.3 настоящего Требования для направления ответа на обращение.

4.3. Ответ на обращение направляется по адресу, предоставленному Получателем финансовой услуги при заключении договора потребительского займа, или по адресу сообщенному Получателем финансовой услуги 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 получателем финансовой услуги. В случае направления обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатами ответ на такое обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному Обществу Получателем финансовой услуги при заключении договора потребительского займа, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Требования.

5. Сроки рассмотрения обращений.

5.1. 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». В случае если Получатель финансовой услуги 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 Получателя финансовой услуги недостающую 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.

6. Работа с обращениями, формы и способы предоставления Получателю финансовой услуги ответа на обращение. Основания и причины отказа в предоставлении ответа на обращение.

6.1. Рассмотрение обращений Получателей микрофинансовых услуг Общество осуществляет бесплатно.

6.2. Ответ на обращение направляется по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением или иным способом, указанным в договоре потребительского займа с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

6.3. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения Получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в 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);
- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

- 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 предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.
- 6.4. Общество обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 6.3 настоящего Требования.
- 6.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.
- 6.6. 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 и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

7. Заключительные положения

- 7.1. Исчисление сроков, указанных в настоящем Требовании, осуществляется согласно правилам Главы 11 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 7.2. Во всем остальном, что касается работы с обращениями Клиентов Общества и не определено настоящим Требованием, Стороны руководствуются действующим Законодательством Российской Федерации.
- 7.3. Новые редакции Требований вступают в силу с даты их утверждения и введения в действие приказом генерального директора Общества и подлежат применению в отношении обращений, поданных Клиентами после вступления соответствующей редакции Требования в силу.

Приложение 1

В ООО МКК «Дунай»

от _____

ФИО физического лица (ИП)

Почтовый или электронный адрес для направления ответа

Контактный телефон

ОБРАЩЕНИЕ

физического лица/юридического лица - получателя финансовых услуг по договору потребительского займа № _____ от _____ 20 г.

1. _____

суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства)

2. _____

иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить

3. _____

перечень прилагаемых копий документов, в т.ч. подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства

дата подписи

(фамилия, инициалы)

**ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАСОВОЙ УСЛУГИ**

№ п/п	Дата и № обращения	ФИО клиента	Краткое содержание обращения	Срок исполнения	Принятое Обществом решение	Исходящий номер и дата ответа на обращение