

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор
ООО МФК «Кредитех Рус»
Селиванов Дмитрий Сергеевич



**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ МИКРОФИНАНСОВАЯ
КОМПАНИЯ «КРЕДИТЕХ РУС»**

г. Москва

**Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения обращений клиентов ООО МФК «Кредитех Рус»
(далее «Порядок»)**

- 1 Утвердить и ввести в действие в ООО МФК «Кредитех Рус» с 30 июня 2017 г. Порядок.
- 2 Назначить ответственных работников по рассмотрению обращений клиентов.
- 3 Опубликовать данный Порядок на официальном сайте ООО МФК «Кредитех Рус».
- 4 Утвердить форму «Электронного журнала регистрации обращений» (Приложение № 1 к Порядку).
- 5 Ознакомить работников ООО МФК «Кредитех Рус» с настоящим Приказом и Порядком.
- 6 Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ ООО МФК «КРЕДИТЕХ РУС»

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящий Порядок подачи и рассмотрения обращений клиентов ООО МФК «Кредитех Рус» (далее – «**Компания**») разработан в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, в частности в 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.
- 1.2. Основной целью рассмотрения Обращения клиента является оперативное решение вопросов, которые явились основанием для обращения клиента в Компанию.
- 1.3. При рассмотрении Обращений клиентов Компания руководствуется принципами доступности, результативности, объективности, беспристрастности, основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа Обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (относимости сути обращения с нормами законодательства Российской Федерации, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующего Обращения).
- 1.4. Рассмотрение Обращений клиентов осуществляется в соответствии с настоящим Порядком и законодательством Российской Федерации.
- 1.5. Предъявленные Обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Компания отвечает на каждое, полученное ею Обращение.
- 1.6. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих Обращений в Компании назначаются ответственные работники (далее – «**Работник**») по рассмотрению Обращений клиентов.
- 1.7. Для целей настоящего Порядка используются следующие определения:

Клиент - физическое лицо, заинтересованное в получении займа от Компании и находящееся в процессе заключения договора займа с Компанией, а также физические лица, которые уже получили заем от Компании на основании соответствующего договора займа, заключенного с Компанией (каждый из которых в отдельности именуется в дальнейшем «Клиент» и совместно «Клиенты»).

Обращение - направленное Клиентом в Компанию в форме документа по электронной почте заявление, письмо, жалоба, просьба или предложение, в котором выражается несогласие с совершенным действием (допущенным бездействием) работника Компании при осуществлении сделок или сообщается о нарушении прав и охраняемых законом интересов Клиента со стороны Компании, а равно содержится запрос о реструктуризации задолженности по договору займа или предложение о пересмотре его условий.

Реструктуризация задолженности - решение Компании в отношении задолженности Клиента, влекущее изменение порядка 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 займа, рассрочка платежа, рефинансирование займа Клиента.

Саморегулируемая организация - некоммерческое партнерство Объединение микрофинансовых организаций МиР, ОГРН 1137799014055.

2. Порядок подачи Обращений Клиентов.

- 2.1. Обращения подаются по электронной почте путем направления письма по адресу: info@kredito24.ru.
- 2.2. В случае направления Обращения от имени Клиента его представителем Компания вправе не отвечать на такое Обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Клиента
- 2.3. Каждое Обращение должно содержать следующую информацию:
 - фамилия, имя, отчество (при наличии) Клиента;
 - паспортные данные Клиента;
 - страховой номер индивидуального лицевого счёта Клиента;
 - адрес электронной почты Клиента;
 - изложение существа Обращения и изложение фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также ссылки на доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.
- 2.4. Обращение может также содержать следующую информацию и документы, при их наличии:
 - номер договора займа, заключенного между Клиентом и Компанией;
 - наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества работника Компании, действие (бездействие) которого обжалуется;
 - копии документов, подтверждающих изложенные в Обращении обстоятельства;
 - иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить.
- 2.5. Компания вправе отказать в рассмотрении Обращения Клиента по существу в следующих случаях:
 - в Обращении отсутствует информация, указанная в п.2.3. настоящего Порядка; такие обращения признаются анонимными и рассмотрению не подлежат;
 - Обращение содержит информацию рекламного характера;
 - Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членам их семей;
 - Обращение не поддается прочтению;
 - Обращение не относящиеся к компетенции Компании;
 - Обращение уже было подано Клиентом ранее и повторное Обращение не содержит новые доводы или обстоятельства, а по предыдущему Обращению уже был дан ответ;
 - если по данному Обращению уже было принято решение судом;
 - если истекли сроки хранения документов, которых касается Обращение.
- 2.6. Компания обязана рассмотреть Обращение по существу после устранения причин, указанных в пункте 2.5. настоящего Порядка.

3. Порядок приема и рассмотрения Обращений Клиентов.

- 3.1. Поступившее Обращение в течение 3 (трех) рабочих дней заносится в Электронный журнал регистрации обращений (далее – «Журнал»).
- 3.2. Работник обязан составить и направить ответ на поступившее Обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в Журнале.
- 3.3. Если Обращение Клиента касается предоставления документов (заявление на получение займа, договор займа и т.д.), то запрашиваемые документы предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения соответствующего Обращения.
- 3.4. Ответ на Обращение направляется по адресу электронной почты, указанному Клиентом в данном Обращении, или по почте на адрес регистрации Клиента, если это

предусматривает ответ на Обращение, или если ответ не был успешно доставлен по указанному адресу электронной почты.

- 3.5. Ответ на Обращение регистрируется в Журнале.
- 3.6. В случае, если Клиент не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения Обращения по существу, Работник в течение 12 (двенадцати) рабочих дней может запросить у Клиента необходимую недостающую информацию и (или) документы с указанием срока их предоставления. В таком случае срок рассмотрения Обращения продлевается не более чем на 5 (пять) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.
- 3.7. Обращение, полученное в устной форме, касательно текущего размера задолженности Клиента подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое Обращение не фиксируется в Журнале.

4. Условия и порядок рассмотрения заявлений о реструктуризации задолженности.

- 4.1. При возникновении просроченной задолженности в случаях, предусмотренных в статье 4.2 настоящего Положения, Компания обязуется рассмотреть запрос о возможности реструктуризации задолженности (далее – «**Запрос о реструктуризации**»).
- 4.2. Компания рассматривает Запрос о реструктуризации исключительно в следующих случаях, наступивших после получения Клиентом суммы займа:
 - 1) смерть Клиента;
 - 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Клиента или его близких родственников;
 - 3) присвоение Клиенту инвалидности 1-2 группы после заключения договора займа;
 - 4) тяжелое заболевание Клиента, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
 - 5) вынесение судом решения о признании Клиента ограниченно дееспособным либо недееспособным;
 - 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей Клиентом;
 - 7) потеря работы Клиентом в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение трех месяцев и более в случае, если Клиент имеет несовершеннолетних детей либо семья Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
 - 8) обретение Клиентом статуса единственного кормильца в семье;
 - 9) призыв Клиента в Вооруженные силы Российской Федерации;
 - 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении Клиента, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
 - 11) 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 займа.
- 4.3. Вместе с заявлением о реструктуризации Клиент или его законный представитель обязан предоставить документы, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, на подтверждение фактов, приведенных в статье 4.2 настоящего Положения.
- 4.4. Компания обязуется рассмотреть Запрос о реструктуризации в сроки, указанные в статьях 3.2 и 3.5 настоящего Порядка.

- 4.5. По итогам рассмотрения Запроса о реструктуризации Компания принимает решение о реструктуризации задолженности по договору займа либо об отказе в удовлетворении запроса и направляет Клиенту ответ с указанием такого решения.
- 4.6. В случае принятия Компанией решения о реструктуризации задолженности по договору займа, в ответе Клиенту Компания предлагает заключить соответствующее соглашение о реструктуризации по договору займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Хранение и конфиденциальность информации, полученной в связи с рассмотрением Обращений Клиентов.

- 5.1. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Компанией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале
- 5.2. Вся информация и документы, полученный Компанией в связи с рассмотрением Обращений, а также ответы на Обращения являются конфиденциальными и не подлежат разглашению и распространению.
- 5.3. Несмотря на требование статьи 5.2 настоящего Порядка, Компания вправе раскрывать конфиденциальную информацию и документы, связанные с Обращениями Клиентов, по требованию или запросу уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, Саморегулируемой организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6. Заключение.

- 6.1. Настоящий Порядок доводится до сведения Клиентов путем размещения его на официальном сайте Компании в сети Интернет по адресу: <https://www.kredito24.ru/>.
- 6.2. Настоящий Порядок вступает в силу со дня его утверждения Генеральным директором ООО МФК «Кредитех Рус».

