

Утверждено
приказом директора ООО «Займиго МФК»
№ 10 от «22» сентября 2017 г.

Голованов П. С.

Порядок рассмотрения обращений клиентов ООО «Займиго МФК»

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений клиентов, утвержденным приказом генерального директора ООО «Займиго МФК» (далее - Порядок) регулирует правоотношения, связанные с реализацией клиентов ООО «Займиго МФК» (далее - Клиент) закрепленного права на обращение в ООО «Займиго МФК» (также далее - МФК), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений клиентов в ООО «Займиго МФК».
2. Настоящий Порядок подлежит размещению на официальном сайте ООО «Займиго МФК» www.zaumigo.com для ознакомления всех получателей финансовых услуг на равных правах и в равном объеме.
3. ООО «Займиго МФК» принимает обращения по почте заказным письмом с уведомлением либо обычным письмом, направленном почтовым отправлением на адрес ООО «Займиго МФК» 603047, г. Н. Новгород, ул. Ковровская, д. 47, оф. 11, либо подача обращения в электронном виде, подписанного простой электронной подписью и/или использование личного кабинета на официальном сайте www.zaumigo.com
Использование личного кабинета признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и ООО «Займиго МФК»
4. Дополнительно возможно направление обращений в:
 - 1) Саморегулируемая организация некоммерческого партнерства «Микрофинансирование и Развитие» (СРО НП «МиР») 107078, г. Москва, Орликов переулок, д. 5, стр. 2,1 подъезд, этаж 5, оф. 538, 540
Официальный сайт www.npmir.ru
 - 2) Центральный банк РФ 107031, г. Москва, ул. Неглинная, 12
Официальный сайт www.cbr.ru
5. При рассмотрении обращений клиентов ООО «Займиго МФК» руководствуется доступностью, объективностью, беспристрастностью, предполагающими информированность клиентов.
6. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в ООО «Займиго МФК» назначается ответственный работник или подразделение по рассмотрению обращений. В вышеуказанных целях МФК вправе также привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско – правового договора.
7. МФК обеспечивает, что лицо, ответственное за рассмотрение обращений, имело право:
 - 7.1. запрашивать дополнительные документы и сведения, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
 - 7.2. требовать у работников микрофинансовой организации предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по

вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

7.3. в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу микрофинансовой организации, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

8. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем микрофинансовой организации.

9. Ответ на обращение получателя финансовой услуги МФК направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой, 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, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным микрофинансовой организацией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение микрофинансовая организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

10. МФК обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем без предоставления документа, подтверждающего полномочия представителя.

Полномочия представителя подтверждаются:

Для физических лиц: нотариально заверенной доверенностью; решением суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным); нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

Руководствуясь Федеральным законом «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении просроченной задолженности» от 03.07.2016 г. № 230-ФЗ при наличии просроченной задолженности представителем Заемщика для взаимодействия с МФК может быть только адвокат, полномочия которого подтверждаются в том числе, но не ограничиваясь, адвокатским ордером либо информацией о том, в каком адвокатском образовании состоит представитель.

Для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при ее наличии согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

11. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью. При этом

использование личного кабинета получателя финансовой услуги в соответствующей микрофинансовой организации признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией.

12. Требования к обращениям:

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

Рекомендовано включить в обращение:

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и МФК;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

13. МФК вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги 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 микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) 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.

10. Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

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

12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрофинансовой организацией 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.

13. Прием обращений, регистрация обращений, срок рассмотрения обращения
Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносят в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии)

получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических

лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

Журнал регистрации обращений ведется в электронном виде.

14. 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».

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, микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

15. По требованию получателя финансовой услуги МФК в течение 10 рабочих дней со дня регистрации запроса в «Журнале регистрации обращений» бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное количество раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставляет следующие документы:

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);

3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное

средство платежа);

4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (предоставляется в течение 1 рабочего дня).

16. Если обращение содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, то МФК вправе предоставить такие документы при ответе на такое обращение в течение срока, указанного п. 14 Порядка.

17. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений»

18. МФК 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.

19. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос микрофинансовой организации, направленный на предоставление недостающей информации или документов, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

20. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению микрофинансовой организации, в личном кабинете на сайте www.zaymigo.com, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

