

Утверждено:
Директор ООО «МКК «АХТАН»
_____ Ахтариев А.Х.

Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в
Общество с ограниченной ответственностью
«Микрокредитная компания «АХТАН»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг ООО «МКК «АХТАН» (далее - Порядок") 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", утвержденным 22.06.2017 г. Банком России (далее - Базовый стандарт) и действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО «МКК «АХТАН» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

2. Основные понятия используемые в настоящем порядке.

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:
Организация - ООО «МКК «АХТАН»

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

Обращение - направленное в 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, касающиеся оказания организацией финансовых услуг.

Официальный сайт - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Микрофинансовой организации, электронный адрес которого _____

СРО - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых

организациях в сфере финансового рынка".

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозайма получателям финансовых услуг и (или) привлечение денежных средств по договору займа от физических лиц.

Договор об оказании финансовой услуги - договор потребительского займа. Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства РФ, используемые в настоящем Порядке, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

3. Прием и регистрация обращения.

3.1. Для получения информации в устной форме, Получатель финансовой услуги может обратиться в любой офис или по телефону _____

3.2. Организация принимает обращения Получателей финансовых услуг в письменном виде нарочно или по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: _____

3.3. Прием обращений Получателей финансовых услуг осуществляется Организацией ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы Организации: _____

3.4. Поступившее в Организацию обращение Получателя финансовой услуги в течение 3 (трех) рабочих дней 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 к настоящему Порядку.

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

- дату обращения;
- номер Договора об оказании финансовой услуги;
- суть обращения;
- иные сведения;
- копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обязательства. В этом случае в обращении приводятся прилагаемых к нему документов;

4.3. Ответ на обращение Организация направляет по адресу, предоставленному ей Получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, 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 адвокатам ответ на такое обращение организация направляет по адресу, предоставленному организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовых услуг, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Порядка.

5. Предельные сроки рассмотрения обращений

5.1. Ответ на поступившее к нему обращение должен быть составлен 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 исполнитель службы внутреннего контроля Организации в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у Получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документы Получателем финансовой услуги, Микрофинансовая организация рассматривает обращение не позднее 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 и требования к мотивировке ответа и причинам отказа.

6.1. Рассмотрение обращений Получателей микрофинансовых услуг осуществляется организацией бесплатно.

6.2. Ответ на обращение Получателя финансовой услуги организация направляет:

- по адресу, предоставленному Получателем финансовой услуги (его представителем).
- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением
- или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги (микрозайма) по усмотрению Микрофинансовой организации.

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

6.3.1. в обращении не указаны:

- номер и дата Договора об оказании услуг финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с организацией;
- признаки, идентифицирующие физического лица-Получателя финансовой услуги (фамилия, имя, отчество (при наличии)), почтовый адрес;

6.3.2. в обращении отсутствует:

- подпись физического лица - Получателя финансовой услуги (его представителя);

6.3.3. к обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги;

6.3.4. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Микрофинансовой организации, жизни, и (или) здоровью работников Микрофинансовой организации, а также членов их семей;

6.3.5. текст письменного обращения не поддается прочтению;

6.3.6. в обращение 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. Организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения..

6.5. В случае невозможности удовлетворить обращение. Организации рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

6.6. Письменный ответ организация направляет в адрес Получателя финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или по усмотрения организации, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в "Журнале регистрации обращения".

6.7. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращения".

Обращения Получателя финансовой услуги, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от полномочных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

Приложение
к Порядку рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг
В ООО «МКК «АХТАН»
От _____

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

1. _____
суть обращения

2. _____
иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить

Приложения:

дата

_____/_____
подпись (фамилия, инициалы)