

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ
«Деньги в долг»**

362007, Республика Северная Осетия – Алания, г. Владикавказ, ул. Павленко, 16 «В», пом. 12
ОГРН 1121513007098 ИНН 1513038611 КПП 151301001

ПРИКАЗ № 19

«09» августа 2024 г.

г. Владикавказ

**Об утверждении требований и рекомендаций
к содержанию обращений получателей финансовых услуг
и порядку обработки таких обращений ООО МКК «Деньги в долг»**

В целях соблюдения требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утвержден Банком России 22.06.2017),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить требования и рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг и порядку обработки таких обращений ООО МКК «Деньги в долг».
2. Разместить требования и рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг и порядку обработки таких обращений ООО МКК «Деньги в долг» в местах оказания финансовых услуг, в обособленных подразделениях Компании для ознакомления с ними любого заинтересованного лица, в том числе в сети интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Т.А. Саккаева

Утверждены приказом
генерального директора
ООО МКК «Деньги в долг»
от «07» августа 2024 г. № 14



**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ
ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
И ПОРЯДКУ ОБРАБОТКИ ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ
ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОЛГ»**

1. Общие условия

- 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.
- 1.2. Ответственным за работу с обращениями Клиентов в Компании, является специалист по рассмотрению обращений.
- 1.3. Все обращения, поданные в Компанию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п. 3.5. Отказ в приеме обращений не допускается.
- 1.4. Все поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов.
- 1.5. Срок рассмотрения обращения Компанией не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом.
- 1.6. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению.

2. Основные понятия

Обращение – направленное указанным в п. 3.1. настоящих Требований способом в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги/представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Официальный сайт – dengivdolg.ru

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

Клиент – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя), обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Компания – ООО МКК «Деньги в долг».

Офис финансовой помощи – обособленное подразделение Компании, 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. Порядок предъявления клиентами обращений

- 3.1. Клиент вправе оставить обращение любым удобным для него способом, в том числе:
- 3.1.1. в письменной форме по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 362007, Российская Федерация, Республика Северная Осетия – Алания, г. Владикавказ, ул. Павленко, д. 16 «В», пом. № 12.

или

3.1.2. в устной форме по номеру тел. + 7 (800) 600 – 46 – 56

3.1.3. иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации.

2. Обращения Клиентов, поданные в письменной форме должны содержать:

- Фамилию, имя, отчество клиента (при наличии)
- Почтовый адрес Клиента для направления ответа
- Личную подпись Клиента
- Дату написания обращения
- Контактные телефоны Клиента
- Номер договора, заключенного между Клиентом и Компанией, являющегося темой обращения
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства
- Копии документов, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства
- Наименование должности, ФИО работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить
- Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес)

3.3. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Компания вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Клиента. Такими документами являются:

1) нотариально оформленная доверенность, 2) решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

3.4. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные по телефону Компании не принимаются.

3.5. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту по существу в следующих случаях:

3.5.1. 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;

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

3.5.3. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.5.4. в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом вновь полученном обращении

не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3.6. В случае возникновения у Компании сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента Компания информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Компанией.

3.8. Форма ответа на устные обращения определяется Компанией и доводится до сведения Клиента. Это может быть телефонный звонок, смс-сообщение.

3.9. При отправке в электронной форме ответов на обращения, содержащие персональные данные Клиента, и/или тайну операций Клиента, может быть использован только электронный адрес Клиента, указанный Клиентом в анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента, поданном им в Офис финансовой помощи Компании.

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

3.11. Обращения Клиентов в Компанию, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

3.12. Письменные обращения и документы по их рассмотрению хранятся Компанией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

4.1.1. Поступившее письменное обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений изучается специалистом по рассмотрению обращений (далее – ответственный сотрудник), который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения. Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п. 3.5.

4.1.2. Если обращение не подлежит рассмотрению по существу, ответственный сотрудник вправе письменно известить Клиента или его представителя о невозможности рассмотрения обращения, с сообщением причин, на основании которых обращение не может быть рассмотрено.

4.1.3. Ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ.

4.1.4. Ответственный сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему письменное 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».

4.1.5. В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный сотрудник 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 Компания обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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

4.2. Под процедурой рассмотрения обращений понимается установленный Компанией порядок действий, в рамках которого ответственный сотрудник осуществляет следующее:

- проводит детальное расследование;
- использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;
- составляет ответ на обращение на бумажном носителе или по телефону.

4.3. Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан руководителем компании или ответственным специалистом по рассмотрению обращений, и зарегистрирован в «Журнале регистрации обращений».

4.4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Компании иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

5. Заключительные положения

5.1. Компания вправе изменять и дополнять настоящие Требования по своему усмотрению.

5.2. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на сайте Компании, а также во всех офисах финансовой помощи Компании.