УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ООО МКК «М-КАПИТАЛ»

_____/М.В. Волосников
«20» февраля 2020 г.

Требования и рекомендации к содержанию обращений получателями финансовых услуг

Настоящие требования разработаны для клиентов ООО МКК «М-КАПИТАЛ» 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.

Настоящие требования размещаются в местах оказания услуг ООО МКК «М-КАПИТАЛ», в том числе на официальном сайте ООО МКК «М-КАПИТАЛ».

1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Микрокредитная компания руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.
2. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать следующее:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом:
1) фамилию, имя, отчество (при наличии),
2) почтовый адрес, для направления ответа на обращение,
3) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией,
4) 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 (бездействия) которого обжалуются,
5) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить,
6) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (в этом случае в обращении приводится перечь прилагаемых к нему документов),
7) дата и подпись получателя финансовой услуги либо уполномоченного им лица.

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».

Микрокредитная компания принимает в письменной форме обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, либо лично, по адресу микрофинансовой организации: 454080, г. Челябинск, ул. Рубежная, д.17А, офис 16.

В случае предоставления обращения лично, пользователь финансовых услуг должен предъявить паспорт гражданина России для идентификации.

В случае возникновения у микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Микрокредитная компания обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

3. Микрокредитная компания 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 юридического лица);
3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, либо 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;
Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

4. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносят в «Журнал регистрации обращений».

Ответ на поступившее обращение предоставляется 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 в «Журнале регистрации обращений». В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Микрокредитная компания вправе 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, Микрокредитная компания обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Микрокредитной компании Микрокредитная компания вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.
В случае невозможности удовлетворить обращение, микрофинансовой организации рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

5. Форма ответа на устные обращения определяется Обществом и доводится до сведения Заявителя. Это может быть телефонный звонок, смс-сообщение, письменный ответ.

Форма ответа на письменные обращения (включая электронные) определяется способом получения такого обращения (почтой или электронно) за исключением обращений, в которых Заявителем определена форма ответа (на почтовый или электронный адрес Заявителя).

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 им в анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента.

Ответ на обращение получателя финансовой услуги Микрокредитная компания направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором 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, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным микрофинансовой организацией.

6. Обращения Клиентов в Общество, 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.

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

7. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотарильно удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Микрокредитная компания 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.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Микрокредитная компания вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочие на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, для физических лиц являются решение суда о признании лица недееспособным и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (представителем); нотариально удостоверенная личность.

Государственное регулирование и надзор в отношении деятельности микрофинансовых организаций осуществляется Центральным банком Российской Федерации.

Также получатель финансовых услуг вправе обратиться в саморегулируемую организацию, членом которой является такая МФО.

Более подробная информация о способах защиты получателей финансовых услуг содержится в документе «Информация, подлежащая раскрытию микрофинансовой организацией согласно требованиям Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», размещенном на сайте Общества https://freecash74.ru.