





## 1. Общие положения

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 22.06.2017г.

1.2. Ответственными за работу с обращениями Клиентов в Компании, является директор ООО МКК «Заклад» (далее - ответственный сотрудник).

1.3. Все обращения, поданные в Компанию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п. 3.6 Требований.

1.4. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов (Приложение №1 к настоящим Требованиям).

1.5. Журнал регистрации обращений Клиентов ведется в электронном виде, подлежит распечатке 1 раз в календарный год, прошивается и храниться в течение 1 года.

1.6. Срок рассмотрения обращения Компанией не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п. 4.1.6 настоящих Требований.

1.7. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по адресу: <https://zaym-pod-zalog.ru/> в разделе «Документы для скачивания».

1.8. Требования настоящей Инструкции обязательны для выполнения всеми сотрудниками ООО «МКК «Заклад».

## 2. Основные понятия

2.1. Обращение - направленное указанным в п. 3.1 настоящих Требований способом в Компанию получателем финансовой услуги или представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Компанией финансовых услуг.

2.2. Официальный сайт - <https://zaym-pod-zalog.ru/>

2.3. Получатель финансовой услуги (в том числе Заемщик, Клиент) - физическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.



2.4. Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц. Компания - Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Заклад», сокращенное наименование - ООО «МКК «Заклад».

2.5. Личный кабинет - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте микрофинансовой организации, позволяющий получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении им своих обязанностей по договору об оказании финансовой услуги, а также взаимодействовать с микрофинансовой организацией посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.6. Саморегулируемая организация - 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».

2.7. 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 письменной форме, а именно:

3.1.1. посредством почты, по адресу: 423800, Республика Татарстан, Тукаевский р- н, г. Набережные Челны, БСИ Промзона, офис 203;

3.1.2. путем подачи заявления при личном обращении в Офис Компании.

3.2. Обращения Клиентов - физических лиц, поданные в письменной форме (на бумажном или электронном носителе) должны содержать:

- Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента;
- Почтовый или электронный адрес Клиента для направления ответа с учетом положений, предусмотренных п. 3.10 настоящих Требований;
- Личную подпись Клиента, электронная подпись Клиента;
- Подпись уполномоченного представителя 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, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства с указанием перечня прилагаемых к обращению документов. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются;



- Иные сведения, которые Клиент считает необходимыми;
- Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес, электронный адрес или лично в руки).

3.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде подлежат рассмотрению по существу только в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью.

3.4. 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:

- для физических лиц: 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);
- для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

3.5. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме, не принимаются.

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

3.6.1. 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);

3.6.2. отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

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

3.6.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.6.5. 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.

3.7. В случаях, указанных в п. 3.6 настоящих Требований, Компания сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения, по существу.



3.8. 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.

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

3.10. При отправке ответов на обращения (в том числе в электронной форме) используется только адрес Клиента (почтовый или электронный), указанный Клиентом при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента, поданном им в Офис Компании.

3.11. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, действующим на основании доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Компания направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу Клиента, указанному анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг.

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

3.13. 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.

3.14. Письменные обращения (включая электронные) 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 (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Компанией) изучается ответственным сотрудником, который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения. Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п.3.6 Требований.

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. В случае невозможности удовлетворить обращение, «МКК «Заклад» может по своему усмотрению предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

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 в виде электронного сообщения.

4.3. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан руководителем Компании или иным уполномоченным представителем. Дата и регистрационный номер ответа должны быть отражены в Журнале регистрации обращений. Письменный ответ может быть направлен Клиенту или его представителю на почтовый адрес или электронный адрес, в порядке, указанном в пп. 3.9-3.11 настоящих Требований. Передача Клиенту ответа путем почтового отправления производится заказным письмом с уведомлением. Ответ может быть также передан путем вручения лично в руки при визите Клиента или представителя Клиента в Офис (если такой вариант передачи указан Клиентом в обращении).

## **5. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений**

5.1. Общество предоставляет в саморегулируемую организацию по требованию, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

- количество поступивших обращений;
- предмет обращений;
- результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).



5.2. Ответственный сотрудник готовит отчет по требованию саморегулируемой организации в установленные ею сроки, согласовывает его с Генеральным Директором, визирует и отправляет.

5.3. ООО МКК «Заклад» использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

### **6. Заключительные положения**

6.1. Компания вправе изменять и дополнять настоящие Требования.

6.2. Все сотрудники ООО МКК «Заклад» несут персональную ответственность за обеспечение неукоснительного соблюдения данной инструкции и отвечают в полной мере за исполнение 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.

6.3. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на сайте Компании в сети интернет по адресу: <https://zaym-pod-zalog.ru/>, а также в Офисе Компании.

Требования вступают в силу 29.08.2018 года.