

«УТВЕРЖДЕНО»

Генеральный директор
ООО «МКК Артэга»
Раденко Елена Сергеевна



12.01.2018 г.

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ АРТЭГА»**

**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ
ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В
ООО «МКК АРТЭГА»
(Версия 1.0)**

г. Краснодар

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. Все обращения, поступившие в ООО «МКК Артэга» (далее-Общество), подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных настоящими Требованиями. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.3. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов.

1.4. Настоящие Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте Общества.

2. Основные понятия

Заявитель – лицо либо его представитель, обратившееся в Общество.

Обращение - поступившая в Общество по официальному каналу связи, указанному в пункте 4 Положения, Жалоба, Претензия, Предложение, Благодарность, Вопрос/запрос или Информационное сообщение Заявителя в письменной или устной форме.

Общество – Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания Артэга».

Подразделение Общества – головной офис Общества, обособленные структурные подразделения, осуществляющие обслуживание юридических и физических лиц, индивидуальных предпринимателей - клиентов Общества. Полный актуальный список Подразделений Общества с контактными данными размещен на сайте www.artega23.ru.

Получатель финансовой услуги (Клиент) - физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, обратившиеся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

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. Способы направления обращений клиентами.

3.1. Подразделение Общества. Заявитель заполняет Обращение в подразделении Общества.

3.2. Почтовая связь/курьер. Заявитель отправляет письменное Обращение по почте/курьером, в подразделение Общества.

3.3. Телефонная связь. Заявитель обращается в Общество по телефону в подразделение Общества. Актуальные номера телефонов указаны на сайте Общества.

3.4. Электронная почта. Заявитель отправляет письменное обращение по электронной почте на адрес map@artega23.ru.

3.5. Книга отзывов и предложений. Заявитель делает запись в Книге отзывов и предложений, которая находится в свободном доступе в подразделениях Общества.

3.7. Работники структурных подразделений Общества. Заявитель устно обращается к работнику структурного подразделения Общества с обращением, по вопросу, входящему в сферу его деятельности.

4. Требования и рекомендации к содержанию Обращений.

4.1. В случае устного Обращения заявитель сообщает следующие сведения:

- Фамилия, имя, отчество физического лица/фирменное наименование юридического лица/Индивидуального предпринимателя;
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- Наименование и реквизиты договора Заявителя (номер и дата договора), в случае если Обращение касается продуктов Общества;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- Контактная информация (Почтовый/электронный адрес заявителя, номер телефона).

4.2. В случае письменного Обращения заявитель сообщает следующие сведения:

- Фамилия, имя, отчество физического лица/фирменное наименование юридического лица/Индивидуального предпринимателя;
- Контактная информация (почтовый адрес/адрес электронной почты Заявителя, номер телефона);
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- Наименование и реквизиты договора Заявителя (номер и дата договора), в случае если Обращение касается продуктов Общества;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства;
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;

- Личная подпись Заявителя или его представителя (подпись уполномоченного представителя юридического лица), и дата Обращения;
- Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес).

4.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью, в порядке, определенном договором займа.

4.4. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Общество вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Клиента.

Таковыми документами являются:

- для физических лиц: простая письменная доверенность, нотариально оформленная доверенность, 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.

4.5. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и Обществом.

По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме, а также через телефон Общества, не принимаются.

5. Особенности рассмотрения обращений.

5.1. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие Заявителя признаки (в отношении Заявителя, 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 Заявителя, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который Заявителю 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.

5.2. В случаях, указанных в п.5.1. настоящих Требований, Общество сообщает Заявителю в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения, по существу.

5.3. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении Заявителя или полномочий представителя Заявителя, Общество информирует Заявителя о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Обществом.

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

5.5. 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).

5.6. 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.

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

5.8. 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.

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

6. Условия и порядок рассмотрения заявлений о реструктуризации задолженности.

6.1. При возникновении просроченной задолженности в случаях, предусмотренных в статье 6.2 настоящего Положения, Общество обязуется рассмотреть запрос о возможности реструктуризации задолженности (далее – «Запрос о реструктуризации»).

6.2. Общество рассматривает Запрос о реструктуризации исключительно в следующих случаях, наступивших после получения Клиентом суммы займа:

- 1) смерть Клиента;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Клиента или его близких родственников;
- 3) присвоение Клиенту инвалидности 1-2 группы после заключения договора займа;
- 4) тяжелое заболевание Клиента, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании Клиента ограниченно дееспособным либо недееспособным;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей Клиентом;
- 7) потеря работы Клиентом в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение трех месяцев и более в случае, если Клиент имеет несовершеннолетних детей либо семья Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение Клиентом статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв Клиента в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении Клиента, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле Клиента существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода Клиента и (или) его способность исполнять обязательства по договору займа.

6.3. Вместе с заявлением о реструктуризации Клиент или его законный представитель обязан предоставить документы, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, на подтверждение фактов, приведенных в статье 6.2 настоящего Положения.

6.4. Общество обязуется рассмотреть Запрос о реструктуризации в сроки, указанные в статьях 6.2 и 6.5 настоящего Порядка.

6.5. По итогам рассмотрения Запроса о реструктуризации Общество принимает решение о реструктуризации задолженности по договору займа либо об отказе в удовлетворении запроса и направляет Клиенту ответ с указанием такого решения.

6.6. В случае принятия Компанией решения о реструктуризации задолженности по договору займа, в ответе Клиенту Общество предлагает заключить соответствующее соглашение о реструктуризации по договору займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7. Сроки рассмотрения обращений.

7.1. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносится в Журнал регистрации обращений.

7.2. Общество обязано составить и направить 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.

7.3. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Общество обязано 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, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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

8. Заключительные положения

8.1. Общество вправе изменять и дополнять настоящие Требования.

8.2. Действующая редакция Требований размещается на сайте Общества в сети интернет, а также во всех Подразделениях Общества.