

«УТВЕРЖДЕН»  
Приказом Генерального директора  
ООО «МКК АРТЭГА»  
от 01.07.2017  
№ 01-07/02

**ПОРЯДОК ПОДАЧИ И  
РАССМОТРЕНИЯ  
ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ ООО  
«МКК АРТЭГА»**

г. Краснодар

2017 г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок подачи и рассмотрения обращений клиентов ООО «МКК АРТЭГА» (далее – Порядок) 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. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО «МКК Артэга» (далее - «Общество») руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

1.3. Все обращения, поступившие в Общество, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Порядком. Отказ в приеме обращений не допускается.

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

1.5. Настоящий Порядок является документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте Общества.

## 2. Основные понятия

Для целей настоящего Порядка используются следующие определения:

**Заявитель** – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо либо их представители, обратившееся в Общество.

**Обращение** - поступившая в Общество по официальному каналу связи, указанному в пункте 3 настоящего Порядка - жалоба, претензия, предложение, благодарность, вопрос/запрос или информационное сообщение Заявителя в письменной или устной форме.

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

**Офис Общества** – адрес местонахождения Общества, где осуществляется обслуживание юридических и физических лиц, индивидуальных предпринимателей - клиентов Общества. Юридический и фактический адреса, а также время работы Общества указаны на официальном сайте в сети интернет: [www.artega23.ru](http://www.artega23.ru).

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

**Реструктуризация задолженности** - решение Общества в отношении задолженности Клиента, влекущее изменение порядка возврата и/или размера задолженности, в том числе: полное или частичное прощение суммы основного долга и/или начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа и/или пени) за несвоевременный возврат суммы займа, рассрочка платежа, рефинансирование займа Клиента.

## 3. Способы направления обращений клиентами.

3.1. Офис Общества. Заявитель заполняет Обращение по месту нахождения Общества: 350000, г. Краснодар, ул. Северная. д.324, корпус К, 7 эт., офис 6;

3.2. Почтовая связь. Письменное Обращение Заявитель отправляет:

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, подписанное собственной подписью получателя финансовой услуги по месту нахождения общества: 350000 г. Краснодар, ул. Северная, д.324, корпус К, 7 эт., офис 6;
- или по иному адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте Общества.

3.3. Телефонная связь. Заявитель обращается в Общество по телефону. Актуальные номера телефонов указаны на сайте Общества: тел. 8(861) 992-68-55 - с 08:00 до 17:00 с понедельника по пятницу, перерыв на обед с 13.00-14.00.

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

3.5. Книга отзывов и предложений. Заявитель делает запись в Книге отзывов и предложений, которая находится в свободном доступе на информационном стенде по месту нахождения Общества.

3.7. Работники по месту нахождения Общества. Заявитель устно обращается к работнику 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, заключенного между получателем финансовой услуги и 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/ полное фирменное наименование юридического лица/Индивидуального предпринимателя;
- Контактная информация (почтовый адрес/адрес электронной почты Заявителя, адрес местонахождения для юридических лиц, 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);
- Наименование органа, должности, ФИО работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (в этом случае в Обращении необходимо указать перечень прилагаемых к нему документов);

- Иные сведения, которые Заявитель считает необходимым сообщить;
- Личная подпись Заявителя или его представителя (подпись уполномоченного представителя юридического лица), и дата Обращения;
- Способ направления ответа Заявителю (на почтовый адрес или электронный адрес).

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

4.4. В случае направления обращения от имени Заявителя 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: 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. настоящего Порядка, 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 Порядка, 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 3 (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, выданные государственными органами или уполномоченными организациями, на подтверждение фактов, приведенных в статье 6.2 настоящего Порядка.

6.4. Общество обязуется рассмотреть Запрос о реструктуризации в сроки, указанные в статьях 7.2 и 7.3 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 Обществом 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.

7.5. Если Обращение Клиента касается предоставления документов (заявление на получение займа, договор займа и т.д.), то запрашиваемые документы предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения соответствующего Обращения.

7.6. Ответ на Обращение направляется по адресу электронной почты, указанному Клиентом в данном Обращении, или по почте на адрес регистрации Клиента, если это предусматривает ответ на Обращение, или если ответ не был успешно доставлен по указанному адресу электронной почты.

7.7. Ответ на Обращение регистрируется в Журнале регистрации обращений.

7.8. Обращение, полученное в устной форме, касательно текущего размера задолженности Клиента подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое Обращение не фиксируется в Журнале регистрации обращений.

## **8. Хранение и конфиденциальность информации, полученной в связи с рассмотрением Обращений Клиентов.**

8.1. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале регистрации обращений.

8.2. Вся информация и документы, полученные Обществом в связи с рассмотрением Обращений, а также ответы на Обращения являются конфиденциальными и не подлежат разглашению и распространению.

8.3. Несмотря на требование статьи 8.2 настоящего Порядка, Общество вправе раскрывать конфиденциальную информацию и документы, связанные с Обращениями Клиентов, по требованию или запросу уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, Саморегулируемой организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Общество вправе изменять и дополнять настоящий Порядок.

9.2. Действующая редакция Порядка доводится до сведения Клиентов путем размещения на официальном сайте Общества в сети интернет по адресу: [man@artega23.ru](mailto:man@artega23.ru) , а также на информационном стенде Общества.

9.3. Настоящий Порядок вступает в силу со дня утверждения Генеральным директором ООО «МКК АРЭГА».

