

«УТВЕРЖДЕНО»

Управляющим ООО МКК «Касса №1»

Федосеевым А.Н.



«01» июля 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО МКК «Касса №1»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях улучшения качества предоставления услуг Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Касса №1» (далее – Общество), разрешения вопросов, возникающих у получателей финансовых услуг (далее – Клиент) при обращении в Общество, урегулирования спорных ситуаций и разногласий между Клиентами и Обществом.

1.2. При рассмотрении обращений Клиентов Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность Клиентов о получении Обществом его обращения.

1.3. Клиент – это получатель финансовых услуг, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

1.4. Настоящее Положение определяет основные условия и порядок направления Клиентами Обращений в адрес Общества и рассмотрения Обращений Обществом, а также регулирует отношения, возникшие в связи с этим между Сторонами.

1.4. Настоящее Положение описывает способы направления Клиентами Обращений, а также определяет принципы работы Общества с Обращениями Клиентов, в том числе в целях управления качеством обслуживания.

1.5. Целью применения настоящего Положения являются:

- обеспечение соблюдения законных прав и интересов Клиентов;
- снижение финансовых рисков Общества, связанных с взаимоотношениями с Клиентами;
- снижение общего количества поступающих Жалоб и Претензий.

1.6. Рассмотрение Обращений Клиентов осуществляется Юридическим отделом Общества.

В вышеуказанных целях Общество вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

1.7. Общество обязано обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений Клиентов (далее – Юрисконсульт), имело право:

1) рассматривать обращения и подписывать ответы на обращения Клиентов.

2) запрашивать дополнительные документы и сведения у Клиентов, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

3) требовать у работников Общества предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения Клиента;

1.8. Ответ на обращение подписывается Юрисконсультom общества.

2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

2.1. Ответ на обращение Клиента Общество направляет по адресу, предоставленному ей Клиентом при заключении договора потребительского займа (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному Клиентом 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 Клиентом, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Обществом. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществом Клиентом при заключении договора потребительского займа, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

2.2. Общество обязано отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.3.

2.3. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Общество вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Клиента. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени Клиента, являются:

1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором потребительского займа), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Клиента (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем Клиента.

2.4. 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 Клиентом и Обществом. При этом использование личного кабинета Клиента в соответствующем Обществе признается надлежащим способом обмена сообщениями между Сторонами.

2.5. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента, Общество обязано проинформировать Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом.

2.6. Общество обязано в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, проинформировать Клиентов о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 2.7 и 2.8 настоящей статьи.

2.7. Обращение Клиента должно содержать в отношении Клиента, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи, для направления ответа на обращение; в отношении Клиента, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2.8. Общество обязано довести до сведения Клиентов рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между Клиентом и Обществом;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

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

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие Клиента признаки (в отношении Клиента, 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 Клиента, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

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

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который Клиенту 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.

2.10. Общество обязано рассмотреть обращение Клиента по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 2.9 настоящей статьи.

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

2.12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения Клиентов, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Клиента и (или) его обращения.

3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

3.1. Общество принимает обращения Клиентов по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре потребительского займа, по адресу Общества, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте Общества www.kassaone.ru.

3.2. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносят в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) Клиента, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование Клиента, от имени которого направлено обращение.

3.3. Юрисконсульт обязан составить 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», установленного в пункте 3.2. В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Юриисконсульт обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у Клиента недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Клиентом, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

3.4. Полученное в устной форме обращение Клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского займа, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

4. Формы и способы предоставления Клиенту ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

4.1. Общество обязано принять решение по полученному ею обращению. Если Юриисконсульт считает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ Клиенту, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен предпринять Клиент (если они необходимы). Если Юриисконсульт полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

4.2. В случае отсутствия ответа Клиента на запрос Общества, Юриисконсульт вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

4.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Общество вправе предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.4. Ответ на обращение направляется Клиенту по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Обществом, иным способом, указанным в договоре потребительского займа, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

5. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания Клиентов, по результатам анализа обращений

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

- 1) количество поступивших обращений;

2) предмет обращений;

3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

5.2. Общество 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 Клиентов.

6

ЛИСТОВ

Управляющий ООО ПКК «Касса №1»

Федосеев А.Н.