

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
Общества с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания
«МАНИДЭЙ»
№ 03 от «04» мая 2023 г.



А.Е. Стержанов

**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ
ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
И ПОРЯДКУ ОБРАБОТКИ ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ**
Обществом с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «МАНИДЭЙ»
(ООО МКК «МД»)

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 22.06.2017 г.

1.2. Ответственным за работу с обращениями клиентов в Обществе является ответственный сотрудник по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг.

1.3. Все обращения, поданные в Обществе, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п. 3.6. Отказ в приеме обращений не допускается.

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

1.5. Срок рассмотрения обращения Обществом не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п.4.1. настоящих Требований.

1.6. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по адресу Общества - <http://moneyday.su/>.

2. Основные понятия

Обращение - направленное указанным в п. 3.1. настоящих Требований способом в адрес Общества получателем финансовой услуги/представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Обществом финансовых услуг.

Официальный сайт - <http://moneyday.su/>

Получатель финансовой услуги (Клиент) - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Финансовые услуги - услуги по предоставлению займов (микрозаймов) получателям финансовых услуг.

Компания (Общество) — Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «МАНИДЭЙ» (ООО МКК «МД»).

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящих Требованиях, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

3. Порядок подачи Клиентами обращений

3.1. Клиент вправе оставить обращение любым удобным для него способом, а именно:

* в устной форме по номеру горячей линии Общества 8-800-700-1105;

* в электронном виде на адрес электронной почты Общества: info@moneyday.su;

* в письменной форме путем направления обращения посредством почты РФ по адресу: 650000, Кемеровская область-Кузбасс, г.о. Кемеровский, г. Кемерово, ул. 50 лет Октября, стр. 11, офис 7;

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

* для Клиентов-физических лиц: Ф.И.О. (при наличии) Клиента, почтовый адрес Клиента для направления ответа, личная подпись Клиента, дата составления обращения, контактный телефон 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, наименование органа, должности, Ф.И.О. работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются, иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить, способ направления ответа Клиенту;

* для Клиентов-юридических лиц: полное наименование Клиента, место нахождения Клиента, подпись уполномоченного представителя Клиента, дата составления обращения, контактный телефон 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, наименование органа, должности, Ф.И.О. работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются, иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить, способ направления ответа Клиенту.

3.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае направления такого обращения с адреса электронной почты Клиента, указанного при оформлении заявки на получение займа, в адрес электронной почты Общества — info@moneyday.su либо в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью.

3.4. 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. Такими документами являются:

- для физических лиц: оригинал нотариально оформленной доверенности, нотариально заверенная копия доверенности; оригинал (либо нотариально заверенная копия) решения 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 с расшифровкой подписи, указанием на дату заверения.

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

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

- 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);
- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- отсутствует подпись получателя финансовой услуги;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Компании, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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, Общество сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

3.8. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента Общество информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в письменной форме путем почтового отправления.

3.9. Форма ответа на устные обращения определяется Компанией и доводится до сведения Клиента. Это может быть телефонный звонок, смс-сообщение, сообщение в чате.

3.10. 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).

3.11. При отправке ответов, содержащих персональные данные Клиента, и/или тайну операций Клиента, в электронной форме может быть использован только электронный адрес Клиента, указанный Клиентом в анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента, поданном им в адрес Общества.

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 Общество, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

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

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

* поступившее письменное обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Обществом) изучается ответственным сотрудником по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг (далее - ответственный сотрудник), который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения. Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п. 3.6 настоящих Требований.

* 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.

* ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ.

* 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 получателей финансовых услуг», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг».

* 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 Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

* полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа (микрозайма) подлежит рассмотрению в день обращения, при этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг».

4.2. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

- письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан уполномоченным сотрудником, и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг;
- письменный ответ может быть передан Клиенту или его представителю на почтовый адрес, электронный адрес (как указано в п. 3.1. настоящих Требований);
- передача Клиенту ответа на бумажном носителе на поступившее обращение на бумажном носителе производится по почте простым почтовым отправлением или заказным письмом по адресу, указанному Клиентом при оформлении договора на оказание финансовой услуги или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента.

5. Заключительные положения

5.1. Общество вправе изменять и дополнять настоящие Требования по своему усмотрению и без дополнительного уведомления Клиентов.

5.2. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на сайте Компании в сети интернет по адресу: <http://moneyday.su/>.