

ВЫПИСКА ИЗ ПОЛОЖЕНИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ

Утвержденного Приказом № 42 от « 15 » августа 2017 года
(ред. от 09 апреля 2018 года)

Настоящая Выписка из Положения по работе с обращениями клиентов является документом, отражающим права Клиентов на обращение в Компанию, требования к содержанию обращений Клиентов, а также права и обязанности Компании при поступлении обращения Клиента. Выписка подлежит размещению на официальном сайте Компании и в офисах обслуживания.

Определения, используемые в настоящем документе

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

Компания – Акционерное Общество Микрофинансовая компания «Микро Капитал»,

Официальный сайт – www.mikro-kapital.ru

Обращение - направленное в Компанию Клиентом или представителем Клиента, 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 Компанией финансовых услуг.

Базовый стандарт - Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации", утвержденный Банком России 22.06.2017.

Головной офис – офис Компании по месту юридического адреса: г. Самара, ул. Революционная, д. 111

Офис обслуживания – обособленные подразделения Компании вне места нахождения Головного офиса, зарегистрированные в установленном законодательством РФ порядке. Адреса офисов обслуживания доступны на официальном сайте Компании.

Электронная подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию.

Понятия и термины, не упомянутые в настоящем пункте, используются в значении, определенном Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте – в значении, используемом законодательством Российской Федерации.

Общие положения

1.1. Настоящее Положение по работе с обращениями клиентов (далее как «Положение») разработано во исполнение Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - Клиентов Компании в целях повышения качества работы с обращениями Клиентов и определяет последовательность и сроки действий АО МФК «Микро Капитал» при их рассмотрении.

1.2. Все обращения (в том числе обращения Клиентов, касающиеся рассмотрения вопроса о реструктуризации задолженности), поступившие в Компанию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в настоящем Положении.

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

1.4. Срок рассмотрения обращений Компанией установлен настоящим Положением и в любом случае не должен превышать предельные сроки, установленные Базовым стандартом.

Порядок предъявления клиентами обращений

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

2.1.1. в устной форме:

- по номеру горячей линии Компании 8-800-500-1984;
- в Головном офисе или офисе обслуживания;

2.1.2. в электронном виде:

- через форму обратной связи на официальном сайте Компании;
- на официальных страницах Компании в социальных сетях;
- по электронному адресу Gendirector@mikro-kapital.ru

2.1.3. в письменной форме:

- с помощью почтового отправления по адресу: 443013, г. Самара, пр. Карла Маркса, д. 32, этаж 1, офис 13-14, или по адресу ближайшего офиса обслуживания путем заполнения и/или подачи заявления при личном обращении в офис обслуживания.

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

Для физических лиц	Для юридических лиц
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Фамилию, имя, отчество (при наличии) ✓ Почтовый адрес ✓ Электронный адрес (если ответ на обращение необходимо отправить в электронном виде) ✓ Личную подпись клиента (или подпись уполномоченного представителя, если от имени Клиента действует представитель) ✓ 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 ✓ Наименование органа, должности, ФИО работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются ✓ Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить ✓ Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес) <p>В случае, если от имени Клиента действует представитель, то дополнительно</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Полное наименование Клиента ✓ Местонахождение юридического лица ✓ Подпись уполномоченного представителя (в случае, когда обращение подписано не руководителем клиента, то дополнительно необходимо предоставление оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Клиента (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем 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 ✓ Наименование органа, должности, ФИО работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются ✓ Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить ✓ Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес)

<p>необходимы:</p> <p>✓ нотариально удостоверенная доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);</p>	
--	--

2.3. Обращения Клиента, направленные в электронном виде на электронный ящик Почта Gendirector@mikro-kapital.ru, подлежат рассмотрению по существу только в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью. Компания оставляет за собой право не рассматривать электронные обращения, не подписанные электронной подписью. Обращения Клиента, полученные Компанией на официальных страницах Компании в социальных сетях и через форму обратной связи на официальном сайте Компании подлежат рассмотрению в порядке их поступления, при этом Компания оставляет за собой право выбора формы ответа на такое обращение и только в случае указания идентифицирующих данных заявителя, в иных случаях обращения не подлежат рассмотрению.

2.5. В связи с отсутствием возможности идентифицировать личность и полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме, а также через телефон горячей линии Компании, не принимаются к рассмотрению.

2.5. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту 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 Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, 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.

В указанных в настоящем пункте случаях, Компания сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

2.6. В случае возникновения у Компании сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента, Компания вправе провести дополнительную проверку относительно идентификации Клиента или его представителя, в том числе проинформировать Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в устной или письменной форме.

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

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

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

2.10. Обращения Клиентов в Компанию, 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.

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

Порядок рассмотрения обращений

3.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

3.1.1. Поступившее в офис обслуживания письменное обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Компанией) направляется Руководителю офисов обслуживания (в Главном офисе Главному юрист), которые назначают ответственных лиц за формирование и отправку ответа на обращение.

3.1.2. Если обращение не подлежит рассмотрению по существу, ответственный сотрудник письменно извещает Клиента или его представителя о невозможности рассмотрения обращения, с сообщением причин, на основании которых обращение не может быть рассмотрено.

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

3.1.4. Ответственный сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему письменное обращение в течение 12 рабочих дней с даты регистрации обращения в Журнале регистрации.

При этом, если обращение содержит требование о предоставлении заверенных копий следующих документов, то срок предоставления копий таких документов устанавливается в следующих пределах:

- индивидуальные условия договора (срок предоставления – в течение 10 рабочих дней)
- заявление на предоставление займа (срок предоставления – в течение 10 рабочих дней)
- платежное поручение о перечислении суммы займа (срок предоставления – в течение 10 рабочих дней)
- соглашение о взаимодействии (срок предоставления – в течение 10 рабочих дней)
- справка об отсутствии задолженности (срок предоставления – 1 рабочий день)
- если обращение клиента содержит требование о предоставлении иных документов или иные вопросы, то срок предоставления ответа на такое обращение не более 12 рабочих дней.

3.1.5. 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 Клиента недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Клиентом Компания обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

3.2. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

3.2.1. Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан уполномоченным сотрудником и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений.

3.2.2. Письменный ответ может быть передан Клиенту или его представителю на почтовый адрес, электронный адрес (при условии наличия такого требования в обращении Клиента или его представителя и указанном электронном адресе).

3.2.3. Передача Клиенту ответа на бумажном носителе на поступившее обращение на бумажном носителе производится:

- по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному Клиентом в договоре микрозайма/поручительства/залога или по адресу, указанному в обращении, если между Клиентом и Компанией отсутствуют договорные обязательства. В случае обращения представителя Клиента и при условии надлежаще оформленных полномочий, заказное письмо с уведомлением (ответ на обращение) направляется по адресу, указанному в таком обращении и копия должна быть отправлена по адресу, указанному Клиентом в договоре микрозайма/поручительства/залога.
- путем вручения лично в руки при визите Клиента/представителя Клиента в офис обслуживания (если такой способ получения явно указан Клиентом в обращении).

