
Утверждено приказом Генерального директора
ООО «Микрокредитная компания «МСК Кредит»
от 01.07.2017 № 13

Положение о порядке информационного обеспечения работы с обращениями.

1. Общие положения.

Настоящее Положение является нормативным документом, который определяет организацию и порядок информационного обеспечения работы ООО «ММК «МСК Кредит» с обращениями получателей финансовых услуг.

1.1. Положение разработано на основе действующих законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в той части, которая регламентирует взаимодействие микрофинансовой организации с получателями финансовых услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано для обеспечения мер по соблюдению утверждённого Центральным Банком Российской Федерации Базового Стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых ООО «ММК «МСК Кредит».

1.3. Настоящее Положение распространяется на ООО «ММК «МСК Кредит».

2. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО «ММК «МСК Кредит» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в ООО «ММК «МСК Кредит» назначается работник по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг.

3. ООО «ММК «МСК Кредит» обеспечивает, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имело право:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

- требовать у работников ООО «МКК «МСК Кредит» предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

- в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу ООО «МКК «МСК Кредит», осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

4. Ответ на обращение подписывается генеральным директором ООО «МКК «МСК Кредит».

3. Порядок информационного обеспечения работы с обращениями

3.1 Ответ на обращение получателя финансовой услуги ООО «МКК «МСК Кредит» направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги 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 получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным ООО «МКК «МСК Кредит».

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение ООО «МКК «МСК Кредит» направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному ООО «МКК «МСК Кредит» получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

3.2. ООО «МКК «МСК Кредит» отвечает на каждое полученное обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.3 настоящей статьи.

3.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем ООО «МКК «МСК Кредит» вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), 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 получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

3.4. 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 получателем финансовой услуги и ООО «МКК «МСК Кредит». При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги в соответствующей микрофинансовой организации признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией.

3.5. В случае возникновения у ООО «МКК «МСК Кредит» сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, ООО «МКК «МСК Кредит» информирует получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

3.6. ООО «МКК «МСК Кредит» в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем информационном сайте, информирует получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 3.7 и 3.8 настоящей статьи.

3.7. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи, для направления ответа на обращение.

3.8. ООО «МКК «МСК Кредит» обязана доводит до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;

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 ООО «МКК «МСК Кредит», действия (бездействие) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3.9. ООО «МКК «МСК Кредит» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

1) 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;

2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ООО «МКК «МСК Кредит», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО «МКК «МСК Кредит», а также членов их семей;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги 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.

3.10. ООО «МКК «МСК Кредит» обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 3.9 настоящей статьи.

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

3.12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся ООО «МКК «МСК Кредит» в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений". Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.