

Утверждено
приказом № 01/06 от «26» июня 2017г
Директор
ООО Микрокредитная Компания
«ТулаЗайм»



ПОРЯДОК СОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ РАССМОТРЕНИЯ

Настоящий документ разработан в рамках соблюдения 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 по тексту - «Стандарт») утвержденный Банком России от 22.06.2017 г.

Настоящий документ определяет способы обращений получателей финансовых услуг и порядок их рассмотрения Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитной компанией «ТулаЗайм» (далее по тексту - «Общество»).

Место нахождения постоянно действующего исполнительного органа: г. Тула, ул. Пролетарская д. 24, пом. VI-2.

Контактный телефон, по которому осуществляется связь с кредитором: 8-800-555-8986

Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":
<http://www.uzaimy.ru/>.

Общество включено в реестр микрофинансовых организаций 21 февраля 2014г. – регистрационный номер записи 651403070004755.

1. Основные понятия.

- 1) **Получатель финансовой услуги** (далее по тексту - «Клиент») – физическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;
- 2) **Финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг;
- 3) **Обращение** – направленное в Общество получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Обществом финансовых услуг;
- 4) **Саморегулируемая организация** – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в

соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

2. Порядок предоставления обращений.

2.1. Обращение может быть направлено в письменной форме посредством передачи его в офисах предоставления Обществом потребительских микрозаймов по адресам, указанным в Приложении 1 к настоящему порядку или направления заказной почтовой корреспонденцией по адресу Общества: г. Тула, ул. Пролетарская д. 24, пом VI-2.

Обращение Клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского микрозайма заключенного с Обществом может быть в устной форме.

2.2. Обращения должны содержать:

- Фамилию, имя и отчество (при наличии) – для физических лиц;
- Полное наименование и местонахождения – для юридических лиц;
- Почтовый адрес для направления ответа;
- Личную подпись, обращающегося лица;
- Контактный телефон;
- Дату написания обращения;

Рекомендуется включать в обращение следующую информацию:

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

В случае направления обращения от 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: простая письменная доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

2.3. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту 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);
- 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 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.

Общество рассматривает обращение по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в настоящем пункте.

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

2.5. Письменные обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

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

3. Порядок рассмотрения обращений.

3.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

3.1.1. Поступившее письменное обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений изучается ответственным сотрудником, который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения.

Полученное в устной форме обращение Клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского микрозайма, заключенного с Обществом, не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

3.1.2. 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.

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 (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».

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

3.2. Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Общества, подписан руководителем Общества или иным уполномоченным сотрудником, и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений.

3.3 Письменный ответ направляется по почте заказным письмом по адресу, указанному Клиентом при заключении договора потребительского микрозайма, или по адресу, сообщенному Клиентом в порядке изменения персональных данных.

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 Обществу при заключении договора потребительского микрозайма, или по адресу, сообщенному Клиентом в порядке изменения персональных данных.

Письменный ответ иным лицам вручается лично или направляется по почте заказным письмом по адресу, указанному данным лицом в обращении, если иной порядок не предусмотрен действующим законодательством.

4. Направление обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России

1. Клиент вправе направить обращения в саморегулируемую организацию, в которой состоит Общество и/или в Банк России.

2. Обращения Клиентов предоставляются в СРО «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», в которой состоит Общество по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: г. Москва, ул. Большая Грузинская, д. 12, стр. 2, офис 315.

3. Обращения Клиентов в Банк России предоставляются:

1) Контактный центр Банка России

8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России)

+7 495 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)

2) Общественная приемная Банка России: почтовый адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

Время работы: понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

Запись на личный прием осуществляется:

по телефонам: 8 800 250-40-72, +7 495 771-97-88

понедельник – пятница с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

при личном обращении в Общественную приемную Банка России:

понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

3) Другие способы обращения в Банк России: направить письменные обращения в Банк России можно на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

по факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

проверка прохождения факса +7 495 771-48-30;

на почтовый адрес территориального учреждения Банка России по адресу:

передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Время работы:

понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30,

пятница с 9:00 до 16:15,

перерыв с 12:00 до 13:00.

Приложение №1
к порядку составления обращений
получателями финансовых услуг
и порядок их рассмотрения

ОФИСЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ МИКРОЗАЙМОВ

ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ, ГОРОД ТУЛА

ул. Пролетарская, д. 24;
ул. Оружейная, д. 38;
пр. Кауля, д. 11, корп. 1;
ул. Октябрьская, д. 93;
пр. Красноармейский, д. 40;
ул. Октябрьская, д. 3;

ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г. КИРЕЕВСК

ул. Ленина, д. 41-А.

ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г. ЩЕКИНО

ул. Советская, д. 21-А.