

**Общество с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «Поволжский кредитный Центр»**

443080, г. Самара, ул. Московское шоссе, д.55, офис 14-46
ОГРН 1186313051121 ИНН 6319229406
E-mail: povolzhsky.credit.center-63@mail.ru
Тел.: 8 800 222 34 31 (доб.709)

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
ООО МКК «Поволжский кредитный Центр»
от 01.03.2024 года № 11

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Положение о порядке обработки обращений получателей финансовых услуг (далее - Положение) разработано Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитной компании «Поволжский кредитный Центр», ИНН 6319229406, ОГРН 1186313051121, внесенное в государственный реестр микрофинансовых организаций 05.12.2018 г. под номером 1803336009004 (далее - Общество) 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. Подразделением, ответственным за работу с обращениями Клиентов в Компании, является юридический отдел.

1.3. Все обращения, поданные в Организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п.3.5. Отказ в приеме обращений не допускается.

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

1.5. Срок рассмотрения обращения Компанией не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом.

1.6. Настоящее Положение являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте www.povolcredit.ru:

Кроме того, Компания посредством публикации на своем официальном сайте информирует получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения. Рекомендация к содержанию обращений Клиентов в адрес ООО МКК «Поволжский кредитный Центр» является приложением к настоящему Положению.

2. Основные понятия

Обращение - направленное указанным в п. 3.1. настоящего Положения способом в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги/ представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг

Официальный сайт — www.povolcredit.ru

Получатель финансовой услуги (в том числе Заемщик, Клиент) - физическое лицо, обратившееся к кредитору с намерением получить, получающее или получившее потребительский займ и отвечающие предъявляемым Обществом требованиям.

Компания/Организация – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Поволжский кредитный Центр», ИНН 6319229406 ОГРН 1186313051121, внесенное в государственный реестр микрофинансовых организаций 05.12.2018 г. под номером 1803336009004

Обособленное подразделение - офис Компании, в котором осуществляется консультирование Клиентов, оформление договоров займа, погашение задолженности по договорам займа. Полный список обособленных подразделений размещен на официальном сайте Компании www.povolcredit.ru в разделе «Адреса офисов».

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте – в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

3. Порядок предъявления клиентами обращений

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

- посредством почты, по адресу: 443080, г. Самара, ул. Московское шоссе, д.55, офис 14-46

3.1.1. путем заполнения установленной формы заявления при личном обращении в обособленное подразделение Компании.

3.1.2. посредством электронной почты: povolzhsky.credit.center-63@mail.ru

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

Для Клиентов-физических лиц

- Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента
- Почтовый адрес Клиента для направления ответа
- Личную подпись Клиента
- Подпись уполномоченного представителя Клиента (если от лица клиента действует представитель)
Дату написания обращения
- Контактные телефоны Клиента
- Номер договора, заключенного между Клиентом и Компанией, являющегося предметом 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 (бездействия) которого обжалуются
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить
- Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес).

Указанная в настоящем пункте информация содержится в Рекомендации к содержанию обращений Клиентов в адрес Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Поволжский кредитный Центр», являющейся Приложением №1 к настоящему Положению.

3.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью, в порядке, определенном Общими условиями договора потребительского займа. Компания оставляет за собой право рассмотреть по существу обращения, направленные посредством электронной почты, и не подписанное электронной подписью.

3.4. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Компания вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Клиента. Такими документами являются:

• для физических лиц: 1) простая письменная доверенность, оформленная Клиентом в Офисе финансовой помощи в соответствии с Общими условиями договора потребительского займа, утвержденными в Компании, 2) нотариально оформленная доверенность, 3) решение 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.

3.5. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту по существу в следующих случаях:

3.5.1. 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; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

3.5.2. отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

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

3.5.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.5.5. 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.

3.6. В случаях, указанных в п.3.5. настоящего Положения, Компания сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

3.7. В случае возникновения у Компании сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента Компания информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Компанией.

3.8. Форма ответа на устные обращения определяется Компанией самостоятельно и доводится до сведения Клиента.

3.9. 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).

3.10. При отправке в электронной форме ответов на обращения, содержащие персональные данные Клиента, и/или тайну операций Клиента, могут 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 Обособленном подразделении Компании.

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

3.12. Обращения Клиентов в Компанию, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

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

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

4.1.1. Поступившее письменное обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Компанией) изучается сотрудником юридического отдела (далее — ответственным сотрудником), которому поручено рассмотрение данного обращения. Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п.3.5.

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.

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

4.1.3. 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».

4.1.4. 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 Компания обязана рассмотреть обращение в течение

5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.1.5. Документы, а именно: подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора займа; подписанное Клиентом заявление на предоставление займа; документ, подтверждающий выдачу Клиенту займа (расходный кассовый ордер); согласия, предоставленные Клиентом во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности, предоставляются в течение **10 (десяти) рабочих дней** со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Документ, подтверждающий полное исполнение Клиентом обязательств по договору об оказании финансовой услуги, предоставляется в течение **1 (одного) рабочего дня** со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Если документы, указанный в настоящей статье, оформляются третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документа микрофинансовой организацией увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, микрофинансовая организация вправе предоставить указанные в настоящей статье документы при ответе на такое обращение в срок, указанный в пункте 4.1.4 настоящих Требований.

4.2. Под процедурой рассмотрения обращений понимается установленный Компанией порядок действий, в рамках которого ответственный сотрудник осуществляет следующее:

- проводит детальное изучение вопроса;
- использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;
- составляет ответ на обращение на бумажном носителе, по телефону или в виде электронного сообщения

4.3. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

4.3.1. Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан уполномоченным представителем Компании и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений. Письменный ответ может быть передан Клиенту или его представителю на почтовый адрес, электронный адрес, указанные Клиентом в обращении, на руки.

4.3.2. Письменный ответ представителю получателя финансовой услуги, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокату, направляется по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований

и норм, установленных настоящим пунктом, Базовым стандартом.

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

- по почте заказным письмом /простым почтовым отправлением по адресу, указанному Клиентом при оформлении договора на оказание финансовой услуги или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента;
- путем вручения лично в руки при визите Клиента/представителя Клиента в Обособленное подразделение (если такой вариант передачи явно указан Клиентом в обращении).

5. Заключительные положения

5.1. Компания вправе изменять и дополнять настоящее Положение по своему усмотрению, руководствуясь нормами действующего законодательства.

5.2. Действующая редакция Положения в день ее утверждения размещается на сайте Компании в сети интернет по адресу: www.povolcredit.ru а также на информационных стендах Операционных офисов Компании.

Приложение №1 к положению о порядке обработки обращений получателей финансовых услуг

Разработаны в соответствии с Базовыми стандартами защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденными Банком России 22.06.2017 г.

**Рекомендация
к содержанию обращений Клиентов в адрес
Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания
«Поволжский кредитный Центр»**

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

При составлении письменного обращения в адрес ООО МКК «Поволжский кредитный Центр», рекомендуем включить в обращение следующую информацию и документы (при наличии):

1. номер и дата заключенного договора;
2. требования и фактические обстоятельства, на которых они основаны, доказательства, подтверждающие эти обстоятельства (при наличии письменных доказательств, рекомендуем приложить (включить) их к настоящему обращению);
3. наименование органа, должности, ФИО сотрудника Компании, действие/бездействие которого обжалуются;
4. иные сведения, имеющие значение для рассмотрения обращения;
5. список прикладываемых документов;
6. дату составления обращения;
7. подпись, расшифровку подписи.

Обращаем внимание, что Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения Клиента 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 микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, 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.

ФИО адрес _____
ООО МКК «Поволжский кредитный Центр»
443080, г. Самара, ул. Московское шоссе, д.55, офис 14-46

Обращение

Между мной, ФИО. и ООО МКК «Поволжский кредитный Центр» заключен договор займа
№ _____ от _____
_____ 202__ г.

В связи с тем, что

_____указываются обстоятельства _____

что существенно сказалось на моем финансовом положении

На основании изложенного

Прошу

рассмотреть вопрос о предоставлении мне _____сроком на _____.

В подтверждение своих доводов, к настоящему обращению будут приложены подтверждающие документы.

Приложение:

1. _____
2. _____
3. _____

дата

подпись/расшифровка подписи

_____ / _____