

Утверждаю:

Директор ООО МКК «Агентство  
правовых технологий»



07.07.17 г.

В.В.Бурлаков

**Положение  
о работе с обращениями клиентов  
ООО МКК «Агентство правовых технологий»**

**1. Общие принципы и порядок рассмотрения  
обращений получателей финансовых услуг**

**1.1. Общие положения:**

1.1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями клиентов ООО МКК «Агентство правовых технологий» (далее - «Компания») разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе: Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 02.07.2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом от 27.06.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», а также в соответствии с положениями базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.

1.1.2. Для целей настоящего Положения используются настоящие понятия:

- личный кабинет – информационный ресурс, который размещен на официальном сайте Компании, позволяющий получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении им своих обязанностей по договору об оказании финансовой услуги, а также взаимодействовать с Компанией посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- обращение – направленное в Компанию 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 Компанией финансовых услуг;
- онлайн-заем – договор микрозайма, заключенный с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или иным разрешенным законом способом, при котором взаимодействие получателя финансовой услуги с Компанией осуществляется дистанционно, и сумма займа по которому предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме (включая перевод денежных средств без открытия счета);
- официальный сайт Компании – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Компании, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Компании;
- получатель финансовой услуги – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;
- POS-микрозаем – денежные средства, предоставленные Компанией получателю финансовой услуги на основании договора микрозайма без обеспечения исполнения

обязательств по такому договору в счет оплаты товара (работы, услуги) посредством перечисления таких денежных средств Компанией на банковский счет продавца (исполнителя) товара (работы, услуги);

- реструктуризация задолженности – решение Компании в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

- 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»;

- финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

## **1.2. Принципы рассмотрения обращений**

1.2.1. При рассмотрении обращений клиентов Компания руководствуется следующими принципами:

- обращение рассматривается с соблюдением действующего законодательства Российской Федерации, в том числе в области персональных данных;

- в отношении содержащейся в обращении информации Компанией соблюдается режим конфиденциальности;

- обращение рассматривается беспристрастно и объективно;

- обращение по возможности рассматривается в кратчайшие сроки;

- внесудебное разрешение вопроса клиента предпочтительно.

1.2.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений Компанией назначается отдельный работник — специалист по рассмотрению обращений. Компания вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

1.2.3. Специалист по рассмотрению обращений имеет следующие права:

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

- требовать у работников Компании 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 директору Компании, 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.

1.2.4. Ответ на обращение подписывается директором Компании.

## **1.3. Порядок рассмотрения обращений.**

1.3.1. Поступившее в Компанию обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносят в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- дата регистрации и входящий номер обращения;

- в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;

- краткое содержание и/или суть требований клиента;

- Ф.И.О. работника, ответственного за рассмотрение обращения;

- краткие сведения об итогах рассмотрения обращения;

- дата и форма направления ответа на обращение.

1.3.2. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему 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», установленного в пункте 1.3.1. настоящей статьи. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист 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.

1.3.3. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Компанией, подлежит рассмотрению Компанией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

1.3.4. Компания обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных настоящим подпунктом.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Компания 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:

- для физических лиц: нотариально удостоверенная доверенность (подлинник либо нотариально удостоверенная копия); копия решения суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности), удостоверенная судом или нотариусом; 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.

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 Компанией. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги в соответствующей Компании признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и Компанией.

В случае возникновения у Компании сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Компания обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

Компания вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги 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);

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников 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 во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

Компания обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в настоящем подпункте.

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

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Компанией 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.

1.3.5. 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; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

В обращение получателю финансовой услуги рекомендуется включать следующую информацию и документы (при их наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Компанией;

- 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 Компании, действия (бездействие) которого обжалуются;

- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

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

1.3.6. Если к обращению клиента не приложены документы, необходимые для его всестороннего и полного рассмотрения, и они отсутствуют у Компании, такие документы запрашиваются Компанией у клиента с указанием разумного срока предоставления. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок, обращение рассматривается на основании имеющихся в наличии документов.

#### **1.4. Порядок направления ответа на обращения**

1.4.1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Компания направляет по адресу, предоставленному ей 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. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Компания направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Компании получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим Положением.

1.4.2. Компания обязана принять решение по полученному ею обращению. Если ответственный специалист полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Компанией по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

1.4.3. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Компании, направленный в целях получения от клиента недостающих сведений и/или документов, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

1.4.4. В случае невозможности удовлетворить обращение, Компания вправе предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

1.4.5. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению микрофинансовой организации, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

## **2. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений**

### **2.1. Особенности рассмотрения обращений о реструктуризации задолженности по договорам микрозайма.**

2.1.1. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, Компания обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном настоящей главой.

2.1.2. Компания рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед Компанией по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

- смерть получателя финансовой услуги;
- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

- вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

2.1.3. Указанные в пункте 2.1.2. настоящего Положения факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями. Клиент обязан предоставить указанные документы Компании вместе с обращением или в разумный срок после их запроса.

2.1.4. Компанией может быть принято решение о реструктуризации задолженности по договору микрозайма либо об отказе в удовлетворении просьбы клиента.

2.1.5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации Компания направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в сроки, указанные в пункте 1.3.2. настоящего Положения.

2.1.6. В случае принятия Компанией решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги Компания предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между Компанией и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.1.7. Если по истечении десятидневного срока после извещения клиента о принятом решении клиент не изъявляет желания пересматривать условия договора посредством подписания соответствующих документов, Компания вправе изменить или отменить принятое ранее решение.

## **2.2. Особенности рассмотрения обращений со стороны работников Компании.**

2.2.1. В случае если обращение клиента содержит информацию о некорректных или незаконных действиях работников Компании, специалист по рассмотрению обращений сообщает об этом факте директору Компании и предоставляет всю имеющуюся информацию, а в случае необходимости — запрашивает дополнительную информацию у заявителя.

2.2.2. Директор Компании в кратчайшие сроки проводит служебную проверку по фактам, изложенным в обращении.

2.2.3. Если в ходе внутренней проверки выявлены обстоятельства, свидетельствующие о нарушении работниками Компании требований действующего законодательства, должностных инструкций, регламентов и т. п., лицо, выявившее данные нарушения, незамедлительно сообщает об этом директору Компании.

2.2.4. Клиенту сообщается об итогах рассмотрения его обращения, а при выявлении нарушений приносятся извинения и сообщается о принятых мерах.

## **2.3. Особенности рассмотрения обращений о предоставлении копий документов.**

2.3.1. Компания по договору потребительского микрозайма обязана бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные Компанией копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

2.3.1.1. подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

2.3.1.2. подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа;

2.3.1.3. документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), а для POS-микрозаймов – документ, подтверждающий перечисление денежных средств в пользу получателя финансовой услуги;

2.3.1.4. согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

2.3.1.5. документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

2.3.2. В случае если документы, указанные в подпунктах 2.3.1.1., 2.3.1.2. и 2.3.1.4. настоящей главы, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), Компания обеспечивает получателю финансовой услуги доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения Компанией и получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

2.3.3. Документы, указанные в подпунктах 2.3.1.1.-2.3.1.4., предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в подпункте 2.3.1.5., предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Если документ, указанный в пункте 2.3.1. настоящей статьи, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документа Компанией 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, Компания вправе предоставить указанные в пункте 2.3.1. документы при ответе на такое обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений».