

**ПОРЯДОК И СРОКИ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ -
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
ООО МКК «РЕГИОН ЮГ»**

ООО МКК "Регин Юг" принимает обращения по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением на почтовый адрес:

*350063, Краснодарский край, г.Краснодар, ул.им Пушкина, дом 2, нежил.пом.№24
на адрес электронной почты: info@region-yg.ru*

по телефону (в случае устных обращений): 8(861)248-28-82

или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги

Работники, осуществляющие регистрацию обращений клиентов, определяются по решению Директора микрофинансовой организации.

Работник микрофинансовой организации в течение одного рабочего дня после получения обращения регистрирует и передает его специалисту по рассмотрению обращений, который ведет журнал регистрации обращений

Специалист по рассмотрению обращений, получив и зарегистрировав обращение, изучает содержащиеся в нем фактические обстоятельства и рассматривает по существу для направления ответа клиенту.

Микрофинансовая организация 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;
 - 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 микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) 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.

В случае если анонимное обращение содержит информацию о неправомерных действиях работников микрофинансовой организации и/или коллекторов, оно передается в службу безопасности микрофинансовой организации.

Подобные обращения рассматриваются по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных выше.

Если к обращению клиента не приложены документы, необходимые для его всестороннего и полного рассмотрения, и они отсутствуют в микрофинансовой организации, в течении 12 рабочих дней такие документы запрашиваются у клиента с указанием разумного срока предоставления. В случае получения затребованных документов, обращение рассматривается в течении 5 рабочих дней с даты получения запрошенных документов. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок, со следующего дня после истечения указанного срока обращение рассматривается на основании имеющихся в наличии документов.

Если обращение по каким-либо причинам, зависящим от клиента, не может быть рассмотрено по существу, в течение трёх рабочих дней клиенту направляется ответ на обращение с указанием причин, по которым оно не допускается к рассмотрению, и способов их устранения.

Обращение рассматривается микрофинансовой организацией в настоящем порядке в срок, не позднее 12 рабочих дней с момента регистрации обращения в журнале регистрации обращений.

В ответе содержится информация об удовлетворении просьбы клиента либо об отказе в удовлетворении просьбы клиента или приводится иная информация по существу обращения.

Помимо направления ответа клиенту, специалист по рассмотрению обращений вправе направить руководителю микрофинансовой организации или его уполномоченному заместителю служебную записку с предложением (предложениями):

- Провести внутреннюю проверку;
- Заключить дополнительное соглашение к договору микрозайма с клиентом;
- Проверить порядок исполнения договорных обязательств перед микрофинансовой организацией третьими лицами;
- Провести иные процедуры, способствующие разрешению проблемы, поставленной в обращении клиента.

Полученное в устной форме обращение клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрофинансовой организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения клиентов, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся клиентов и (или) его обращения.

Особенности рассмотрения обращений о реструктуризации задолженности по договорам микрозайма

В случае поступления обращения о реструктуризации задолженности по договору микрозайма микрофинансовая организация обращает особое внимание на жизненную ситуацию заёмщика и документальное подтверждение изложенных в обращении фактов. Микрофинансовая организация в лице уполномоченного специалиста в кратчайшие сроки рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности заёмщика перед микрофинансовой организацией в следующих случаях:

1. Смерть заёмщика (сумма выплаты может быть снижена в случае обращения наследника или иного правопреемника);
2. Несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью заёмщику или его близким лицам;
3. Присвоение инвалидности заёмщику;
4. Тяжёлое заболевание заёмщика (21 день) со сроком реабилитации свыше 14 дней;
5. Наличие решения суда о признании заёмщика ограниченно дееспособным;
6. Значительная материальная потеря в виде единовременной утраты имущества заёмщика на сумму свыше 500 000 рублей;
7. Потеря работы заёмщиком в течение 3-х месяцев, предшествующих обращению, или в течение срока действия договора микрозайма в случае, если заёмщик имеет несовершеннолетних детей либо семья заёмщика относится в соответствии с законодательством РФ к неполной;
8. Невозможность трудоустройства заёмщика на протяжении срока свыше трех месяцев;
9. Обретение заёмщиком статуса единственного кормильца в семье;
10. Обретение заёмщиком статуса опекуна;
11. Призыв заёмщика в Вооруженные силы РФ;
12. Наличие в отношении заёмщика вступившего в законную силу приговора суда с наказанием, связанным с лишением свободы;
13. Резкое ухудшение жизненных обстоятельств заёмщика, не связанное с указанными в п.п. 1-12 случаями, однако способное повлиять на размер дохода заёмщика и/или его способность исполнять обязательства по договору микрозайма.

Данные факты требуют обязательного подтверждения документами государственных органов или иных уполномоченных организаций. Клиент должен предоставить указанные документы микрофинансовой организации вместе с обращением или в разумный срок после их запроса.

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

По итогам рассмотрения обращения клиенту направляется ответ, а в случае принятия решения о реструктуризации задолженности в течение десяти рабочих дней между микрофинансовой организацией и заёмщиком подписываются необходимые документы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

Порядок рассмотрения обращений о нарушениях со стороны работников микрофинансовой организации

В случае если обращение клиента содержит информацию о некорректных или незаконных действиях работников микрофинансовой организации, специалист по рассмотрению обращений сообщает об этом факте Директору микрофинансовой организации и/или в службу безопасности микрофинансовой организации и предоставляет всю имеющуюся информацию, а в случае необходимости запрашивает дополнительную информацию у заявителя.

Служба безопасности в кратчайшие сроки проводит служебную проверку по фактам, изложенным в обращении.

Если в ходе мероприятий выявлены обстоятельства, свидетельствующие о нарушении работниками микрофинансовой организации требований действующего законодательства, должностных и инструкций, регламентов, лицо, выявившее данные нарушения, незамедлительно сообщает об этом Директору микрофинансовой организации или его уполномоченному заместителю.

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

Формы и способы предоставления клиенту ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

Микрофинансовая организация принимает обращения по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением на почтовый адрес:

300063, Краснодарский край, г.Краснодар, ул.им Пушкина, дом 2, нежил.пом.№24

на адрес электронной почты: **info@region-yg.ru**

по телефону (в случае устных обращений): **8(861)248-28-82**

или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации

Ответ на обращение микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному ей клиентом при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному клиентом 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 клиентом. В случае направления обращения от имени клиента его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение микрофинансовая организация направляет 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.

Микрофинансовая организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных п.п.3.3 статьи 3 настоящего Положения.

В случае направления обращения от имени клиента его представителем микрофинансовая организация 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:

- 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 клиента (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем клиента.

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 клиентом и микрофинансовой организацией.

В случае возникновения у микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении клиента или полномочий представителя клиента,

микрофинансовая организация обязана проинформировать клиента о риске получения информации о клиенте неуполномоченным лицом.

Микрофинансовая организация принимает 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 клиенту, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются микрофинансовой организацией по обращению и какие действия должен предпринять клиент (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.

В случае отсутствия ответа клиента на запрос микрофинансовой организации, направленный в соответствии с п.п 3.4 статьи 3 настоящего Положения, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

В случае невозможности удовлетворить обращение, микрофинансовой организации рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

Ответ на обращение направляется клиенту услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении 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.

Права клиента на досудебный порядок разрешения споров

При нарушении клиентом сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, микрофинансовая организация доводит до сведения клиента претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В претензии, направляемой микрофинансовой организацией, должна быть указана следующая информация:

- 1) наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- 3) способ(ы) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 5) способы внесудебного разрешения спора,

В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии микрофинансовой организацией клиенту, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены клиентом, микрофинансовая организация вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.