

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО МКК «Почтенный возраст»



Дмитренко А.А.  
«03» июля 2017г.

**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ  
К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ  
И ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ  
ООО МКК «ПОЧТЕННЫЙ ВОЗРАСТ»**

Москва, 2017 год.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий документ (далее – Требования) разработан Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Почтенный возраст» (далее – Компания), запись в государственном реестре микрофинансовых организаций № 04 17 030 77 0820 от 13.04.2017 г., ОГРН 1703045008184 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 22.06.2017г. а также в целях улучшения качества предоставления услуг Компанией, обеспечения соблюдения законных прав и интересов Клиентов, разрешения вопросов, возникающих у Клиентов при обращении в Компанию и урегулирования спорных ситуаций и разногласий между Клиентами и Компанией.

1.2. Подразделением, ответственным за работу с обращениями Клиентов в Компании, является Отдел по работе с клиентами (далее – ОРК).

1.3. При рассмотрении обращений Компания руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

1.4. Все обращения, поданные в Компанию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п.3.6. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.5. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в **Журнале регистрации обращений Клиентов** (форма – в Приложение №1).

1.6. Журнал регистрации обращений Клиентов ведется в электронном виде, подлежит распечатке 1 раз в календарный год, прошивается и хранится в течение 1 года.

1.7. Срок рассмотрения обращения Компанией не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в пп.4.1.4.-4.1.5 настоящего Порядка.

1.8. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте Компании по адресу: <http://pv.com.ru> в разделе Документы.

## 2. Основные понятия

**Обращение** - направленное указанным в п. 3.1. настоящих Требований 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.

**Компания** – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Почтенный возраст», сокращенное наименование – ООО МКК «Почтенный возраст».

**Офис** – место оказания услуг Компании, в котором осуществляется консультирование Клиентов, оформление договоров микрозайма, погашение задолженности по договорам микрозайма.

**Официальный сайт Компании** - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенный по адресу: <http://pv.com.ru/>

**Получатель финансовой услуги (в том числе Заемщик, Клиент)** - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

**Финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

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:

3.1.1. посредством почты, по адресу 121609, г. Москва, ул. Осенняя, д. 8, к. 2, кв. 52;

3.1.2. при личном обращении в Офис;

3.1.3. в электронном виде на электронную почту Компании [7276357@gmail.com](mailto:7276357@gmail.com)

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
- Дату написания обращения
- Контактные телефоны Клиента
- Номер договора, заключенного между Клиентом и Компанией, являющегося темой 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 (бездействие) которого обжалуются

• Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить

• Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес)

3.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае подписания такого обращения Клиентом 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 в соответствии со ст.185-189 ГК РФ,
- 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:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Клиента (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем юридического лица,

2) нотариально оформленная доверенность.

3.5. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме [7276357@gmail.com](mailto:7276357@gmail.com), а также через телефон горячей линии Компании **8-800-222-56-52**, не принимаются.

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

3.6.1. 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);

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

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

3.6.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.6.5. 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.

3.7. В случаях, указанных в п.3.6. настоящих Требований, Компания сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

3.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, клиент вправе вновь направить обращение.

3.9. 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.

3.10. Форма ответа на устные обращения определяется Компанией и доводится до сведения Клиента. Это может быть телефонный звонок, смс-сообщение, сообщение в мессенджере.

3.11. 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).

3.12. При отправке в электронной форме ответов на обращения, содержащие персональные данные Клиента, и/или тайну операций Клиента, может 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 Офис Компании.

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

3.14. 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.

3.15. Письменные обращения (включая электронные) и документы по их рассмотрению хранятся Компанией в течение 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 специалистом ОРК (далее – ответственный сотрудник), который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения.

Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п.3.6.

4.1.2. 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.

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

4.1.4. 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».

4.1.5. 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 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

4.1.6. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Компанией, подлежит рассмотрению в день обращения. Устные обращения не фиксируются в «Журнале регистрации обращений».

4.1.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, сотрудники Компании подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся получателей финансовых услуг по интересующим их вопросам.

4.2. Ответ на обращение Клиента направляется Компанией по адресу, указанному в обращении либо предоставленному 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 N 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 Компанией.

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 Компанией получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

4.3. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

4.3.1. Письменный ответ должен быть подписан Генеральным директором Компании и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений.

4.3.2. Письменный ответ может быть направлен Клиенту или его представителю на почтовый адрес, электронный адрес, указанные Клиентом в обращении, или вручен лично в руки при визите Клиента/представителя Клиента в Офис (если такой вариант передачи явно указан Клиентом в обращении).

## **5. Заключительные положения**

5.1. Компания вправе изменять и дополнять настоящие Требования по своему усмотрению.

5.2. Действующая редакция Требований в день их утверждения размещается на сайте Компании в сети интернет по адресу: <http://pv.com.ru>, а также в Офисе Компании.

5.3. Во всем остальном, что касается работы с обращениями Клиентов Общества и не определено настоящими Требованиями, Стороны руководствуются действующим Законодательством Российской Федерации.



