

**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ
ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
И ПОРЯДКУ ОБРАБОТКИ ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ
Обществом с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «Стабильные финансы»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ (далее - Требования) разработан 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.

1.2. Ответственным за работу с обращениями клиентов в Обществе является ответственный сотрудник по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг.

1.3. Все обращения, поданные в Общество, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п. 3.6. настоящих Требований 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 обращений Обществом не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п.4.1. настоящих Требований.

1.6. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по адресу: <https://greenmoney.ru/>, вкладка «Документы».

2. Основные понятия

Обращение - направленное указанным в п. 3.1. настоящих Требований способом в адрес Общества 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 Обществом финансовых услуг.

Официальный сайт - <https://greenmoney.ru/>.

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

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

Компания (Общество) — Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Стабильные финансы» (ООО МКК «СФ»).

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящих Требованиях, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

3. Порядок подачи Клиентами обращений

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

- в устной форме по номеру горячей линии Общества 8-800-505-44-00;
- в электронном виде на адрес электронной почты Общества support@greenmoney.ru;
- через консультацию в чате на сайте Общества;
- в письменной форме путем направления обращения посредством почты РФ по адресу 650000, г. Кемерово, ул. 50 лет Октября, д. 11, кабинет №808.

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

- для Клиентов-физических лиц: Ф.И.О. (при наличии) Клиента, адрес Клиента (почтовый или электронный) указанный при регистрации на сайте <https://greenmoney.ru/>, для направления ответа, личная подпись Клиента, дата составления обращения, контактный телефон 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, Ф.И.О. работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются, иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить, способ направления ответа Клиенту;

- для Клиентов-юридических лиц: полное наименование Клиента, место нахождения Клиента, подпись уполномоченного представителя Клиента, дата составления обращения, контактный телефон 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, Ф.И.О. работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются, иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить, способ направления ответа Клиенту.

3.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае направления такого обращения с адреса электронной почты Клиента, указанного при оформлении заявки на получение займа, в адрес электронной почты Общества — support@greenmoney.ru, либо в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью.

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

- для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), либо ее надлежаще заверенная копия в соответствии с требованием Законодательства Российской Федерации, 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 с расшифровкой подписи, указанием на дату заверения.

3.5. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме, а также через телефон горячей линии Общества, не принимаются.

3.6. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту 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);

- отсутствует подпись получателя финансовой услуги;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников 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 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, Общество сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

3.8. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента Общество информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в письменной форме путем почтового отправления.

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

3.10. 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).

3.11. При отправке ответов, содержащих персональные данные Клиента, и/или тайну операций Клиента, в электронной форме 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 адрес Общества.

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

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

3.14. Письменные обращения (включая электронные) и документы по их рассмотрению хранятся Обществом 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:

- поступившее письменное обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Обществом) изучается ответственным сотрудником по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг (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 настоящих Требований.

- 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.

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

- 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».

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

- документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги 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».

4.2. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

- письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан уполномоченным сотрудником, и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений;

- письменный ответ может быть передан Клиенту или его представителю на почтовый адрес, электронный адрес (как указано в п. 3.1.. настоящих Требований);

- передача Клиенту ответа на бумажном носителе на поступившее обращение на бумажном носителе производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному Клиентом при оформлении договора на оказание финансовой услуги или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента.

4.3. На поступившее от Клиента письмо в котором вложен пустой лист Общество составляет Акт вскрытия конверта в присутствии уполномоченного лица. Подписанный акт хранится в Обществе по срокам, указанным в п. 3.14 настоящих Требований.

5. Заключительные положения

5.1. Общество вправе изменять и дополнять настоящие Требования по своему усмотрению и без дополнительного уведомления Клиентов.

5.2. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на сайте Компании в сети интернет по адресу <https://greenmoney.ru>.