Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания ДжонГолд» (ООО «МКК «ДжонГолд»)

Утверждено

Генеральным директором

С.Г.Конопелько

Приказом №14

От 10 марта 2022

**Порядок работы с обращениями клиентов**

**в ООО «МКК ДжонГолд»**

г. Ангарск

*2022 год*

**Содержание**

[1. Общие положения 3](#_Toc99857389)

[2. Термины и определения 3](#_Toc99857390)

[3. Организация работы с обращениями 3](#_Toc99857391)

[4. Порядок подачи обращения 4](#_Toc99857395)

5.Порядок и сроки рассмотрения обращений 5

6.Ответственность и контроль………………………………………………………………………… 5

# Общие положения

Настоящий порядок разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «0 микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», «Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке», иными Федеральными законами и нормативно правовыми актами.

* 1. Настоящий порядок является внутренним нормативным документом ООО МКК «ДжонГолд» (далее – Организация), регулирующим взаимодействие Организации с получателями финансовых услуг (далее - Клиентами) в целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов Клиентов, предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Организации с Клиентами, повышения качества финансовых услуг, оказываемых Организацией,

**2.Термины и определения**

**Обращение** - направленное в Организацию Клиентом, представителем Клиента в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Организацией финансовых услуг

**Официальный сайт Организации** - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Организации

**3. Организация работы с обращениями**

3.1 Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Организации назначается сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений имеющий право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у Клиентов, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников организации предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу организации, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с Клиентами, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Клиентов.

3.2 Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Организации.

3.3 Ответ на обращение направляется по адресу, предоставленному Клиентом при заключении договора на оказание финансовых услуг (далее- Договором), (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или Договором ), или по адресу, сообщенному Клиентом 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, или в соответствии с утвержденным внутренним документом о персональных данных. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение направляется по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Клиентом при заключении Договора, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

3.4. Организация обязана отвечать на каждое полученное обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.5 настоящей статьи.

3.5. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем 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

 для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором займа), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

3.6. 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. При этом использование личного кабинета Клиента признается надлежащим способом обмена сообщениями между Организацией и Клиентом.

3.7. В случае возникновения у Организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента Организация обязана проинформировать Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом.

**4. Порядок подачи обращений**

4.1. Обращение Клиента физического лица должно содержать:

 - фамилию, имя, отчество (при наличии),

- адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение

- номер договора займа;

- 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 Организации , действия (бездействие) которого обжалуются;

- иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;

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

4.2 Организация вправе отказать в рассмотрении обращения Заемщика по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие Клиента признаки ( 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;

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

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который Клиенту 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.

4.3 Организация обязана рассмотреть обращение Клиента по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 4.2 настоящей статьи.

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

4.5 Организация принимает обращения по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в Договоре , по адресу Организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в Договоре и (или) на официальном сайте Организации.

**5. Порядок и сроки рассмотрения обращений**

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

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) направившего обращение.

5.2 Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений, обязан 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 5.1 настоящей статьи. В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у Клиента недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Организация обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

5.3. Полученное в устной форме обращение Клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, подлежит рассмотрению Организацией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

5.4 Организация обязана принять решение по полученному обращению. Если сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Организацией по обращению и какие действия должен предпринять Клиент (если они необходимы). Если сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.5. В случае отсутствия ответа Клиента на запрос Организации, направленный в соответствии с пунктом 5.2 настоящей главы, сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

5.6 В случае невозможности удовлетворить обращение, Организация может предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

5.7. Ответ на обращение направляется по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Организации, иным способом, указанным в Договоре, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

# 6. Ответственность и контроль

6.1. Контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с Клиентами, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Клиентов осуществляет единоличный исполнительный орган Организации.

6.2 Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом Организации или иным уполномоченным представителем Организации

6.3 Организация предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений Клиентов в виде отчета, содержащего следующие данные:

1) количество поступивших обращений;

2) предмет обращений;

3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

6.4Организация использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания Клиентов.