«Утверждено»Приказом Генерального директора №04/2021
от 10.01.2021 г.
ООО МКК «Чемергес»

Положениео требованиях к содержанию обращений получателей финансовых услуг ООО МКК «Чемергес»

г. Самара, 2021 г.

1.1. Настоящий документ (далее – Положение) 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. Все обращения, поступившие в ООО МКК «Чемергес» (далее - Общество), подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных настоящим документом.1.3. Все поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов.
1.4. Настоящее Положение является документом с публичным доступом, подлежащим обязательному размещению на официальном сайте Общества.
2. Основные понятия:
Заявитель/Клиент – лицо либо его представитель, обратившееся в Общество.Обращение - направленное в Общество Клиентом или представителем Клиента, Банком России илииным 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.Общество – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Чемергес».Получатель финансовой услуги (Клиент) - физическое лицо, обратившиеся в Общество с намерениемполучить, получающее или получившее финансовую услугу.Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, а при ихотсутствии в Базовом стандарте – в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.
3. Способы направления обращений клиентами.

- Почтовые отправления. Заявитель отправляет письменное Обращение по почте/курьером по адресу местонахождения Общества.
- Телефонная связь. Заявитель обращается в Общество по телефону. Актуальные номера телефонов указаны на сайте Общества.
- Электронная почта. Заявитель отправляет письменное обращение по электронной почте на

а дрес: doc@creditsmile.ru Конкретный перечень вопросов и порядок обращений по ним указан в Общих ус ловиях договора потребительского займа.

4. Требования и рекомендации к содержанию Обращений.
4.1. В случае устного Обращения заявитель сообщает следующие сведения:

- Фамилия, имя, отчество физического лица/фирменное наименование юридического лица/Индивидуального предпринимателя;
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- Наименование и реквизиты договора Заявителя (номер и дата договора), в случае если Обращение касается продуктов Общества;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- Контактная информация (Почтовый/электронный адрес заявителя, номер телефона).

4.2. В случае письменного Обращения заявитель сообщает следующие сведения:

- Фамилия, имя, отчество физического лица/фирменное наименование юридического лица/Индивидуального предпринимателя;
- Контактная информация (почтовый адрес/адрес электронной почты Заявителя, номер телефона);
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- Наименование и реквизиты договора Заявителя (номер и дата договора), в случае если Обращение касается продуктов Общества;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства;

- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- Личная подпись Заявителя или его представителя (подпись уполномоченного представителя юридического лица), и дата Обращения;
- Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес).

4.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью, в порядке, определенном договором займа.

4.4. 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: простая письменная доверенность, нотариально оформленная доверенность, 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. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме, а также через телефон горячей линии Компании, не принимаются.

5. Рассмотрение обращений.

5.1. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие Заявителя признаки (в отношении Заявителя, 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 Заявителя, 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 Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который Заявителю 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.

5.2. В случаях, указанных в п.5.1. настоящих Требований, Общество сообщает Заявителю в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения, по существу.

5.3. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении Заявителя или полномочий представителя Заявителя, Общество информирует Заявителя о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Обществом.

5.4. Форма ответа на устные обращения определяется Обществом и доводится до сведения Заявителя. Это может быть телефонный звонок, смс-сообщение, письменный ответ.

5.5. Форма ответа на письменные обращения (включая электронные) определяется способом получения такого обращения (почтой или электронно) за исключением обращений, в которых Заявителем определена форма ответа (на почтовый или электронный адрес Заявителя).

5.6. 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 им в анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента.

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

5.8. Обращения Клиентов в Общество, 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.
5.9. Письменные обращения (включая электронные) и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

6. Сроки рассмотрения обращений.
6.1. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня) заносится в Журнал регистрации обращений.
6.2. Общество обязано составить и направить 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.
6.3. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Общество обязано 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.
6.4. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в Журнале регистрации обращений.

7. Заключительные положения
7.1. Общество вправе изменять и дополнять настоящие Требования.
7.2. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на сайте Общества https://creditsmile.ru