

Утверждено
Приказом Генерального директора
ООО МКК «ЭКСПРЕСС ЗАЙМЫ 2010»

№ 2020-ДЗ от 30.12.2017

ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ
ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И
ПОРЯДКУ ОБРАБОТКИ ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ В ОБЩЕСТВЕ ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ
«ЭКСПРЕСС ЗАЙМЫ 2010»

г. Димитровград
2017г.

- 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 22.06.2017.
- 1.2. Все обращения, поданные в Компанию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п.1.12. Отказ в приеме обращений не допускается.
- 1.3. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации входящей корреспонденции.
- 1.4. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано 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 2 настоящей статьи. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист 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, микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.
- 1.6. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по адресу: экспрессзаймы2010.рф в разделе «Документы».
- 1.7. 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.
- 1.8. Ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ.
- 1.9. В обращении рекомендуем указывать следующей информацией и документы (при их наличии):
- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
 - 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
 - 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
 - 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
 - 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов
- 1.10. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:
Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан генеральным директором и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений. Письменный ответ может быть передан Клиенту или его представителю на почтовый адрес, электронный адрес.
- 1.11. 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;

1.12. Компания 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 клиента или уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников 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.

В таких случаях Компания сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

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