

Утверждаю

Генеральный директор
ООО «Микрокредитная компания
«АКЦИЯ-ЗАЙМ»



Захарова С.А.

«30» июня 2017 года

ИНСТРУКЦИЯ

О порядке рассмотрения обращений
физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг
ООО «ММК «АКЦИЯ-ЗАЙМ»
(редакция №1)

1. Общие положения

1.1. Инструкция устанавливает единые правила работы с обращениями физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг в ООО «МКК «АКЦИЯ-ЗАЙМ» (далее – Общество), включая документирование деятельности, ведение документооборота, регистрацию, контроль за исполнением и хранением документов.

1.2. Инструкция является нормативным документом Общества, утверждается генеральным директором Общества и имеет обязательный характер для всех сотрудников.

1.3. За единый порядок документирования и организацию работы с документами в Обществе отвечает заведующий канцелярией Общества.

1.4. Ответственность за работу с обращениями физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг в обособленных подразделениях возлагается на руководителей подразделений (старшее должностное лицо подразделения).

1.5. Сотрудники Общества несут персональную ответственность за выполнение требований инструкции, своевременное рассмотрение и исполнение документов, их правильное оформление и сохранность.

2. Термины, определения, сокращения и обозначения

В настоящей инструкции применены следующие термины с соответствующими определениями:

Обращение – направленное в микрофинансовую организацию 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 микрофинансовой организацией финансовых услуг;

Получатель финансовой услуги – физическое лицо или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

ОП – Обособленное подразделение;

Общество – ООО «МКК «АКЦИЯ-ЗАЙМ»;

Базовый стандарт – базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.

3. Распределение ответственности между канцелярией Центрального офиса и обособленными подразделениями ООО «МКК «АКЦИЯ-ЗАЙМ»:

3.1. Заведующий канцелярией отвечает за:

- организацию работы с обращениями получателей финансовых услуг в Обществе;
- прием и регистрацию Обращений;
- своевременное представление документации руководителю и передачу документации с резолюцией руководителя в канцелярию;
- соблюдение сроков подготовки ответов на поступающие обращения;
- направление ответов заявителям в установленные Базовым стандартом и данной инструкцией сроки;
- хранение обращений заявителей в установленные Базовым стандартом сроки.

3.2. Офис-менеджеры канцелярии отвечают за:

- соблюдение требований данной инструкции сотрудниками обособленных подразделений;
- обработку входящих, исходящих, внутренних документов, доставку (направление) их по назначению;
- регистрацию обращений в Журнале учета обращений (приложение №2).

3.3. Сотрудник, ответственный за прием обращений клиентов в обособленном подразделении, отвечает за:

- прием и регистрацию обращений получателей финансовых услуг в подразделении;

- отправку обращений клиентов в канцелярию Центрального офиса, в течение 10 минут с момента получения обращения;
- ведение журнала учета обращений;
- хранение оригиналов обращений в отдельной папке.

4. Прием, регистрация и рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг

4.1. Прием обращений

Обращение может поступить как в Центральный офис ООО «МКК «АКЦИЯ-ЗАЙМ», так и непосредственно в обособленное подразделение, куда обращался потребитель финансовых услуг, одним из ниже перечисленных способов:

- на адрес электронной почты;
- по почте;
- непосредственно в офис обособленного подразделения.

4.2. Регистрация обращения

4.2.1. Действия сотрудника обособленного подразделения:

- проверяет полноту изложения информации в обращении в соответствии с требованиями Базового стандарта. Если клиент пишет обращение непосредственно в офисе, предлагает ему внести дополнения в текст обращения в соответствии с Базовым стандартом, при их необходимости;
- регистрирует обращение в журнале и незамедлительно отправляет его в канцелярию Центрального офиса, для получения входящего номера;
- проставляет входящий номер на документе, полученный от сотрудника канцелярии Центрального офиса;
- проставляет входящий номер на втором экземпляре обращения и передает его клиенту (при его наличии в офисе), либо направляет на электронную почту заявителя (представителя);
- ставит на контроль подготовку ответа в установленные Базовым стандартом сроки.

4.2.2. Действия сотрудника канцелярии Центрального офиса:

4.2.1.1. При получении обращения, направленного из обособленного подразделения:

- проверяет полноту изложения информации в обращении, в соответствии с Базовым стандартом. При необходимости незамедлительно сообщает о недостатках в обособленное подразделение, от которого получено обращение;
- регистрирует обращение в Журнале регистрации сообщений;
- передает обращение директору Общества для рассмотрения;
- контролирует срок подготовки ответа на обращение;
- принимает для отправки ответ на обращение клиента, подписанный генеральным директором общества;
- отправляет ответ заявителю одним из способов (по согласованию с сотрудником обособленного подразделения):
 - по почте с уведомлением,
 - на адрес электронной почты заявителя,
 - в обособленное подразделение, для последующей передачи ответа клиенту лично в руки сотрудником данного ОП.

4.2.1.2. При поступлении обращения заявителя в канцелярию Центрального офиса:

- регистрирует обращение в Журнале регистрации сообщений;
- передает обращение директору Общества для рассмотрения;
- контролирует срок подготовки ответа на обращение;
- принимает для отправки ответ на обращение клиента, подписанный генеральным директором общества;
- отправляет ответ заявителю одним из способов (по согласованию с сотрудником обособленного подразделения):
 - по почте с уведомлением,
 - на адрес электронной почты заявителя.

5. Сроки рассмотрения обращений

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». 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.

5.1. Сроки направления запрашиваемых документов

№ п/п	Наименование документа запрашиваемого клиентом	Сроки предоставления документов
1	- подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги; - подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа; - документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).	10 рабочих дней со дня регистрации запроса
2	Документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.	1 рабочий день
3	Иные требования или вопросы.	12 рабочих дней

* В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, сотрудник центрального офиса в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Сотрудник центрального офиса рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

6. Подготовка ответа на обращение

6.1. В целях координации деятельности Общества по подготовке и направлению ответов заявителям приказом генерального директора Общества назначается ответственное лицо.

6.2. Ответственное лицо, рассматривает обращение и принимает решение о необходимости подготовки ответа, либо направлению заявителю письмо с запросом о предоставлении дополнительной информации.

6.3. Ответственный сотрудник, готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются микрофинансовой организацией по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

Генеральный директор

С.А. Захарова

Требования к содержанию обращения потребителя финансовых услуг

В обращение заявителя (получателя финансовых услуг) рекомендуется включить следующую информацию 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.

В соответствии с Базовым стандартом (ст.18, п.9) Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- 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);
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги 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.
- 6) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 7) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
- 8) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 9) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги 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.

