

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
Общества с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания
«МАНИДЭЙ»
№ 05 от «01» июля 2024 г.



А.Е. Стержанов

**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ
ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
И ПОРЯДКУ ОБРАБОТКИ ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ**
Обществом с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «МАНИДЭЙ»
(ООО МКК «МД»)

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 22.06.2017 г., Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".
- 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 получателей финансовых услуг.
- 1.5. Срок рассмотрения обращения Обществом не должен превышать сроки, установленные Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", если иные сроки не предусмотрены специальными нормами. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п.4.2. настоящих Требований.
- 1.6. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по адресу Общества - <http://moneyday.su/>, а также в местах оказания услуг.

2. Основные понятия

Обращение - направленное указанным в п. 3.1. настоящих Требований способом в адрес Общества получателем финансовой услуги и/или 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 - <http://moneyday.su/>

Получатель финансовой услуги (Заявитель) - 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 займов (микрозаймов) получателям финансовых услуг.

Компания (Общество) — Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная

компания «МАНИДЭЙ» (ООО МКК «МД»).

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 обращений

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

- * в устной форме по номеру горячей линии Общества 8-800-700-1105;
- * в электронном виде на адрес электронной почты Общества: call@moneyday.su;
- * в письменной форме путем направления обращения посредством почты РФ по адресу: 650000, Кемеровская область-Кузбасс, г.о. Кемеровский, г. Кемерово, ул. 50 лет Октября, строение 11, офис 7;
- * в письменной форме по адресам местонахождения обособленных подразделений (актуальные адреса указаны на официальном сайте: <http://moneyday.su/>);
- * в разделе «Направить обращение» на стартовой странице официального сайта: <http://moneyday.su/>;
- * в чате, расположенном на официальном сайте: <http://moneyday.su/>, который всплывает на каждой посещаемой Заявителем странице.

3.2. Обращения Заявителя, поданные в письменной форме (в бумажном или электронном виде), должны содержать:

- * для Заявителей-физических лиц: Фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес или иной способ направления ответа на обращение, дата составления обращения, контактный телефон, номер договора, заключенного между Заявителем и Обществом, 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 Общества, действия (бездействие) которого обжалуются, иные сведения, которые Заявитель считает необходимым сообщить. Наличие подписи Заявителя в обращении не требуется;
- * для Заявителей-юридических лиц: полное наименование, место регистрации и место нахождения, ИНН, ОГРН, дата составления обращения, контактный телефон представителя Заявителя (для оперативной связи), номер договора, заключенного между Заявителем и Обществом, 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 Общества, действия (бездействие) которого обжалуются, иные сведения, которые Заявитель считает необходимым сообщить, адрес или иной способ направления ответа Заявителю. Наличие подписи Заявителя в обращении не требуется.

3.3. Обращения, отправленные Заявителем в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае надлежащей идентификации Заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в случае подписания такого обращения Заявителем электронной подписью.

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

- для физических лиц: нотариально оформленная доверенность, нотариально заверенная копия доверенности; решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности), нотариально заверенная копия решения 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 Заявителя, поданные по телефону горячей линии Общества, не принимаются.

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

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

3.7. Форма ответа на устные обращения определяется Обществом и доводится до сведения Клиента.

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в Общество обращений назначается ответственный сотрудник по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг (далее - ответственный сотрудник).

4.2. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

* поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг не позднее рабочего дня, следующего за днем получения обращения Обществом.

В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество уведомляет Заявителя о приеме и регистрации обращения (не позднее дня регистрации обращения).

* поступившее обращение изучается ответственным сотрудником, 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 в случаях, предусмотренных пп. 2 - 5 п. 3.6 настоящих Требований, ответственный сотрудник принимает решение оставить обращение без ответа по существу, то Заявителю направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

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

* в случае, если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный сотрудник вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявителю направляется уведомление в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин прекращения переписки.

*** если возможно рассмотреть обращение по существу ответственный сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему письменное обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг».**

* в случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов у Заявителя в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения ответственный сотрудник вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Ответственный сотрудник обязан уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление.

* полученное в устной форме обращение Заявителя относительно текущего размера

задолженности, возникшей из договора займа (микрозайма) подлежит рассмотрению в день обращения, при этом такое обращение также обязательно фиксируется в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг.

4.3. Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Общества, подписан ответственным сотрудником и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг;

4.4. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и Заявителем.

В случае, если Заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

В случае выбора Заявителем способа получения ответа на бумажном носителе по почтовому адресу, отправление ответа производится по Почте России простым почтовым отправлением или заказным отправлением, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

4.5. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

4.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается Заявителю с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

4.7. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены настоящими Требованиями.

4.8. В случае поступления в Общество из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", ответственный сотрудник рассматривает обращение, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления Заявителю.

5. Заключительные положения

5.1. Общество хранит обращения Заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений в течение 3 (трех) лет со дня регистрации таких обращений в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг.

5.2. Обращения Заявителей 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.

5.3. Общество вправе изменять и дополнять настоящие Требования по своему усмотрению и без дополнительного уведомления Заявителей.

5.4. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на официальном сайте по адресу: <http://moneyday.su/>, а также в местах оказания услуг.