

**Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг
в Обществе с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания Метрокредит»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг (далее – «Порядок») Общества с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания Метрокредит» (далее – «Общество») разработан в целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих от получателей финансовых услуг в Общество обращений, разрешения вопросов, возникающих у получателей финансовых услуг при обращении в Общество, а также урегулирования спорных ситуаций и разногласий между получателями финансовых услуг и Обществом.

1.2. Получатель финансовых услуг - физическое лицо, зарегистрировавшееся на официальном сайте Общества в сети «Интернет» и/или подавшее в Общество заявку (анкету) на предоставление микрозайма и/или заключившее с Обществом договор микрозайма.

1.3. Обращение - направленная в установленном настоящем Порядке в адрес Общества жалоба, претензия, заявление, предложение, благодарность или иной документ в письменной форме, касающееся оказания Обществом финансовых услуг.

1.4. Порядок определяет основные условия, порядок, способы направления получателями финансовых услуг Обращений в адрес Общества, а также определяет принципы работы Общества с Обращениями получателей финансовых услуг.

1.5. Цель Порядка - соблюдение законных прав и интересов получателей финансовых услуг, снижение финансовых и репутационных рисков Общества, связанных с взаимоотношениями с получателями финансовых услуг; снижение общего количества поступающих жалоб и претензий; анализ мнений и предпочтений получателей финансовых услуг о деятельности Общества.

2. Порядок направления Обращений

2.1. Обращение в обязательном порядке должно содержать данные получателя финансовых услуг, позволяющие идентифицировать лицо, направившее такое Обращение, а именно:

- Фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг;
- Вид документа, удостоверяющего личность получателя финансовых услуг: серия, номер, наименование органа выдавшего документ, дата выдачи;
- Адрес проживания получателя финансовых услуг;
- Личная подпись получателя финансовых услуг.

Получатель финансовых услуг вправе указать в Обращении один из следующих желаемых способов получения ответа на Обращение:

- в электронной форме на указанный получателем финансовых услуг адрес электронной почты;
- на бумажном носителе средствами почтовой связи заказным письмом, направляемым на указанный получателем финансовых услуг адрес.

2.2. Получателям финансовых услуг рекомендуется также указывать в Обращении следующие сведения:

- номер договора, заключенного между получателем финансовых услуг и Обществом;
- контактный номер телефона получателя финансовой услуги;
- 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 Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовых услуг считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в Обращении обстоятельства, список прилагаемых к Обращению документов.

2.3. Общество в праве отказать в рассмотрении Обращения в случаях:

- в Обращении не содержится обязательная информация, указанная в п. 2.1 настоящего Порядка;
- текст Обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Общества и/или его работников, или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
- Фамилия, имя, отчество получателя финансовых услуг указаны в Обращении неразборчиво или содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение;

- Обращение носит рекламный характер, или иной характер, не связанный с работой Общества;
- Обращение направлено лицом, не являющимся получателем финансовых услуг/Представителем получателя финансовых услуг Общества или Обращение не связано с Обществом;
- к Обращению, поданному представителем от имени получателя финансовых услуг, не приложен документ, подтверждающий полномочия представителя получателя финансовых услуг;
- в Обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.4. В остальных случаях, не указанных в п. 2.3 настоящего Порядка, все поступившие в Общество Обращения получателей финансовых услуг являются обязательными для рассмотрения Обществом.

2.5. Документы и Обращения, направленные на электронную почту Общества, должны быть четкими, хорошо читаемыми, на них должны быть отчетливо видны обязательные сведения, указанные в п. 2.2 настоящего Порядка.

2.6. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 года с даты их регистрации в Журнале регистрации обращений.

3. Рассмотрение Обращений Обществом

3.1. Общество осуществляет регистрацию всех поступивших Обращений в течение 1 (одного) рабочего дня в Журнале регистрации Обращений.

3.2. В Журнале регистрации Обращений указывается следующая информация о поступившем в Общество Обращении:

- входящий номер, дата регистрации Обращения в Обществе;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг, направившего Обращение;
- суть Обращения (кратко);
- исходящий номер, дата направления получателю финансовых услуг ответа на Обращение.

3.3. Общество обязано рассмотреть поступившее Обращение и направить ответ получателю финансовых услуг в срок не позднее 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в Журнале регистрации Обращений.

3.4. В случае, если Клиент не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения Обращения по существу, сотрудник Общества в течение 12 рабочих дней запрашивает у Клиента недостающую информацию и (или) документы. В случае предоставления Клиентом недостающей информации и (или) документов Общество рассматривает Обращение в течение 5 рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов. Документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в Журнале регистрации обращений.

3.5. Рассмотрение Обращений Клиентов осуществляется ответственным работником по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг (далее – «Ответственное лицо»).

3.6. Если Обращение не подлежит рассмотрению, Ответственное лицо должно письменно известить получателя финансовых услуг, подавшего такое Обращение, о невозможности рассмотрения Обращения, с сообщением причин, в связи с которыми Обращение не может быть рассмотрено.

3.7. Ответственное лицо исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, и по результатам рассмотрения формирует мотивированный ответ на Обращение.

3.8. Ответ на Обращение направляется получателю финансовых услуг способом, указанным им в Обращении.

В случае если получатель финансовых услуг в Обращении не указал желаемый способ получения ответа на Обращение, то ответ направляется получателю финансовых услуг:

- в случае, если Обращение было направлено получателем финансовых услуг в Общество средствами почтовой связи, ответ направляется получателю финансовых услуг на указанный им в Обращении адрес;

- в случае, если Обращение было направлено получателем финансовых услуг в Общество на адрес электронной почты Общества, ответ направляется получателю финансовых услуг на указанный им в Обращении адрес электронной почты, либо на адрес электронной почты, указанный в анкете.

4. Работа с Обращениями о реструктуризации задолженности

4.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору микрозайма получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в Общество с заявлением о реструктуризации задолженности.

4.2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору микрозайма, Общество рассматривает такое заявление и анализирует приведенные в нем факты, а также подтверждающие такие факты документы.

4.3. Общество рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовых услуг перед Обществом по договору микрозайма в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовых услуг микрозайма:

- 1) смерть получателя финансовых услуг;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателю финансовых услуг или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовых услуг инвалидности 1-2 группы после заключения договора микрозайма;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовых услуг, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовых услуг недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата получателем финансовых услуг имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей;
- 7) потеря получателем финансовых услуг работы или иного источника дохода в течение срока действия договора микрозайма с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовых услуг имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение получателем финансовых услуг статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовых услуг в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовых услуг, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовых услуг существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовых услуг и (или) его способность исполнять обязательства по договору микрозайма.

4.4. Указанные в пункте 4.3 факты требуют **обязательного** подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями.

4.5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовых услуг о реструктуризации Общество принимает решение о реструктуризации задолженности по договору микрозайма либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовых услуг ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в сроки, указанные в разделе 3 настоящего Порядка

5. Заключительные положения

5.1. Порядок действует с момента его утверждения и до момента введения в силу нового регламента.

5.2. Новые редакции Порядка вступают в силу с даты их утверждения и подлежат применению в отношении Обращений, поданных получателями финансовых услуг после вступления соответствующей редакции Порядка в силу.

5.3. Настоящий Порядок подлежит размещению на официальном сайте Общества в сети «Интернет».