

УТВЕРЖДЕНО

приказом Генерального директора
ООО МКК «АБЛ-Финанс»
от «01» июля 2017года № 003БС/ЗПП

**МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ «АБЛ-ФИНАНС»
(ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ)**

**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ
ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ПОРЯДКУ
ОБРАБОТКИ ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ**

Владимир 2017 г.

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.
- 1.2. Ответственным за работу с обращениями Клиентов в Компании, является главный бухгалтер организации.
- 1.3. Все обращения, поданные в Компанию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п.3.6. Отказ в приеме обращений не допускается.
- 1.4. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов (Приложение №1).
- 1.5. Срок рассмотрения обращения Компанией не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п.4.1. настоящих Требований.
- 1.6. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по адресу: www.ablfinance.ru.

2. Основные понятия

Обращение	Направленное указанным в п. 3.1. настоящих Требований способом в микрокредитную компанию получателем финансовой услуги/представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся микрокредитной компанией финансовых услуг.
Официальный сайт	www.ablfinance.ru .
Получатель финансовой услуги	Физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.
Клиент	Физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.
Компания	ООО МКК «АБЛ-Финанс»
Офис компании	В точке продаж Компании, в котором осуществляется консультирование Клиентов, оформление договоров микрозайма, погашение задолженности по договорам микрозайма. Полный список подразделений Компании размещен на официальном сайте Компании в разделе «Точки

продаж» по адресу: www.ablfinance.ru.

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте - в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

3. Порядок предъявления клиентами обращений

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

3.1.1. в устной форме:

- по номеру +7 904-251-77-91;

3.1.2. в письменной форме:

- посредством почты, по адресу 600014 город Владимир, улица поселок РТС, дом 5г.

3.2. Обращения Клиентов, поданные в письменной форме (на бумажном носителе), должны содержать:

Для Клиентов – физических лиц	Для Клиентов – юридических лиц
Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента	Полное наименование организации
Почтовый адрес Клиента для направления ответа указанный в Индивидуальных условиях договора	Место нахождения организации
Личную подпись Клиента	Подпись и печать уполномоченного представителя организации
Дату написания обращения	
Контактные телефоны	
Номер договора и дату заключенного между Клиентом и Компанией, 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 Компании, действия (бездействие) которого обжалуются	
Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить.	
Способ направления ответа Клиенту (на почтовый или электронный адрес указанный в Индивидуальных условиях)	

3.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью, в порядке, определенном Общими условиями договора потребительского займа.

3.4. 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:**

- 1) простая письменная доверенность, оформленная Клиентом в точке продаж Компании в соответствии с Общими условиями договора потребительского займа, утвержденными в Компании,
- 2) нотариально оформленная доверенность,
- 3) 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:**

- 1) 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.

3.5. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме, а также через телефон Компании, не принимаются.

3.6. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту по существу в следующих случаях:

3.6.1. 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);

3.6.2. отсутствует подпись и печать уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3.6.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;

3.6.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.6.5. 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.

3.7. В случаях, указанных в п.3.6. настоящих Требований, Компания сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

3.8. В случае возникновения у Компании сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента Компания информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме,

- выбранной Компанией.
- 3.9. Форма ответа на устные обращения определяется Компанией и доводится до сведения Клиента. Это может быть телефонный звонок или смс-сообщение.
 - 3.10. Форма ответа на письменные обращения (включая электронные) определяется способом получения такого обращения (почтой или электронно) за исключением обращений, в которых Клиентом определена форма ответа (на почтовый или электронный адрес Клиента).
 - 3.11. 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 Клиентом в анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента, поданном им в точке продаж Компании.
 - 3.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.
 - 3.13. Обращения Клиентов в Компанию, 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.
 - 3.14. Письменные обращения (включая электронные) и документы по их рассмотрению хранятся Компанией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

4. Порядок рассмотрения обращений

- 4.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:
 - 4.1.1. Поступившее письменное обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Компанией) изучается главным бухгалтером (далее - ответственный сотрудник), который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения. Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п.3.6.
 - 4.1.2. 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.
 - 4.1.3. Ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении и по результатам рассмотрения, формирует окончательный ответ.
 - 4.1.4. Ответственный сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему письменное 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».

- 4.1.5. В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный сотрудник 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 Компания обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.
- 4.2. Под процедурой рассмотрения обращений понимается установленный Компанией порядок действий, в рамках которого ответственный сотрудник осуществляет следующее:
- проводит детальное расследование;
 - использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;
 - составляет ответ на обращение на бумажном носителе, по телефону или в виде электронного сообщения.
- 4.3. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:
- 4.3.1. Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан Ответственным сотрудником Компании и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений.
- 4.3.2. Письменный ответ может быть передан Клиенту или его представителю на почтовый адрес, электронный адрес.
- 4.3.3. 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;
 - путем вручения лично в руки при визите Клиента/представителя Клиента на точку продаж Компании (если такой вариант передачи явно указан Клиентом в обращении).

5. Заключительные положения

- 5.1. Компания вправе изменять и дополнять настоящие Требования по своему усмотрению.
- 5.2. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на сайте Компании в сети интернет по адресу www.ablfinance.ru, а также на всех точках продаж Компании.

