

Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ООО МКК «ЧЕМЕРГЕС»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг ООО МКК «ЧЕМЕРГЕС» (далее - Порядок") в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации", утвержденным 22.06.2017 г. Банком России (далее - Базовый стандарт) и действующим законодательством Российской Федерации.
- 1.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО МКК «ЧЕМЕРГЕС» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.
- 1.3. ООО МКК «ЧЕМЕРГЕС» использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.
- 1.4. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться в службу внутреннего контроля ООО МКК «ЧЕМЕРГЕС» по телефону 8-800-222-48-46.
- 1.5. В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения настоящий Порядок размещен в открытом доступе в сети Интернет на официальном сайте ООО МКК «ЧЕМЕРГЕС» по адресу: <https://berrycash.ru/>

2. Основные понятия, используемые в настоящем порядке.

- 2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

Компания - ООО МКК «ЧЕМЕРГЕС»

Получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя), обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее финансовую услугу.

Обращение - направленное в Компанию 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, касающиеся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Сайт Компании - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Компании.

Реструктуризация задолженности - решение Компании в отношении задолженности Получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

СРО - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка".

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозайма получателям финансовых услуг и (или) привлечение денежных средств по договору займа от физических лиц.

Договор об оказании финансовой услуги - договор потребительского займа, заключенный между ООО МКК «ЧЕМЕРГЕС» и получателем финансовой услуги. Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства РФ, используемые в настоящем Порядке, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

3. Прием и регистрация обращения.

3.1. Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского займа, заключенного Компанией, Получатель финансовой услуги может обратиться по телефону Компании 8-800-222-48-46.

Полученное в устной форме обращения Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского займа, заключенного с Компанией в день обращения. При этом также обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

3.2. Компания вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Компания обязана сообщить Получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

3.3. Компания принимает обращения Получателей финансовых услуг в письменном виде нарочно или по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением или по адресу электронной почты

- 190005, г. Санкт-Петербург, Троицкий проспект, дом 4, лит В, помещ. 6-Н.

- Виртуальная приемная по правам заемщика на сайте компании (вкладка «Интернет-приемная»)

3.4. Прием обращений Получателей финансовых услуг осуществляется Компанией ежедневно по будням.

3.5. Поступившее в Компанию обращение Получателя финансовой услуги в течение ОДНОГО рабочего дня с даты его поступления регистрируется в "Журнале регистрации обращений".

4. Требования к письменному обращению получателя финансовых услуг.

4.1. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения Получателя финансовых услуг должно содержать:

- дату обращения;
- номер Договора об оказании финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с Компанией;
- суть обращения;
- иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

- копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обязательства. В этом случае в обращении приводятся прилагаемые к нему документы;
- в отношении Получателя финансовой услуги - физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), личную подпись Получателя финансовых услуг (его представителя), почтовый адрес или адрес электронной почты для направления ответа на обращение.

4.2. Компания направляет ответы на письменные обращения получателей финансовых услуг/представителей получателей посредством отправления на Зарегистрированный адрес электронного почтового ящика, если иной адрес/способ получения ответа на обращение указан в обращении получателя финансовой услуги. Стороны пришли к соглашению, что адрес электронной почты получателя финансовой услуги, который был указан при направлении Заявки на получения займа или иной адрес, указанный получателем финансовой услуги в обращении, свидетельствует о принадлежности ее получателю финансовой услуги. Обмен сообщениями со стороны Компании происходит с корпоративного домена. Компания рассматривает обращения получателя финансовой услуги/представителя, его представителя и третьих лиц в сроки, установленные нормативными правовыми актами. Стороны договорились, что минимальный срок реагирования Компании на заявления Заёмщика о взаимодействии через представителя составляет 5 рабочих дней. Ответ на обращение Компания направляет по адресу, предоставленному ей Получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, или по адресу сообщенному Получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги или по адресу электронной почты, если обращение Получателя финансовых услуг поступило по адресу электронной почты Компании и/или если содержится прямая просьба Получателя финансовых услуг отправить ответ по адресу электронной почты.

В случае направления обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатам ответ на такое обращение Компания направляет по адресу, предоставленному Компании получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовых услуг, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Порядка.

5. Предельные сроки рассмотрения обращений

5.1. Ответ на поступившее к нему обращение должен быть составлен в течение 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты его регистрации 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 исполнитель Компании в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней запрашивает у Получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документы Получателем финансовой услуги, Компания рассматривает обращение не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

6. Работа с обращениями, формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа.

6.1. Рассмотрение обращений Получателей финансовых услуг осуществляется Компанией бесплатно.

6.2. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения Получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

6.2.1. в обращении не указаны:

- Суть обращения и цель;
- признаки, идентифицирующие физического лица-Получателя финансовой услуги (фамилия, имя, отчество (при наличии)), почтовый адрес;

6.2.2. в обращении отсутствует:

- подпись физического лица – Получателя финансовой услуги (его представителя);

6.2.3. к обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги;

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

6.2.5. текст письменного обращения не поддается прочтению;

6.2.6. в обращение 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.

6.2.7. в обращении содержится запрос минимального объема информации получателя финансовой услуги, размещенной в открытом доступе на официальном сайте Компании.

6.2.8. в обращении содержится запрос общедоступной информации и открытых данных, перечень и доступ к которой определен ст. 7 Федерального закона № 149-ФЗ от 27 июня 2006г. "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

- для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства назначения лица опекуном (попечителем)
- для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

6.4. В случае возникновения у Компании сомнений относительно подлинности подписи об обращении Получателя финансовой услуги или полномочий его представителя, Компания обязана проинформировать Получателя финансовой услуги неуполномоченным лицом в устной или письменной форме с учетом п. 3.2. настоящего Порядка.

6.5. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложение к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между Получателем финансовой услуги и Компанией.

6.6. Компания обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 6.2. настоящего Порядка.

6.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

6.8. Компания обязана принять решение по полученному ею обращению Получателя финансовой услуги.

Если ответственный исполнитель Компании полагает, что обращение Получателя финансовой услуги должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ Получателю финансовой услуги, в котором приводятся разъяснения, какие действия принимаются Компанией по обращению и какие действия должен предпринять Получатель финансовой услуги (если они необходимы).

Если ответственный исполнитель Компании полагает, что обращение Получателя финансовой услуги не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

В случае отсутствия ответа Получателя финансовой услуги на запрос Компании, направленный в соответствии с п. 5.1. настоящего Порядка, ответственный исполнитель Компании вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

6.9. В случае невозможности удовлетворить обращение Компанией рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

6.10. Письменный ответ за подписью единоличного исполнительного органа Компании направляется в адрес Получателя финансовой услуги с учетом в 4.3. настоящего Порядка по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или по усмотрению Компании, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в "Журнале регистрации обращения".

6.11. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся в Компании в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращения". Обращения Получателя финансовой услуги, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от полномочных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Получателя финансовой услуги и (или) его обращения.