

**УТВЕРЖДЕНО**

**Приказом Генерального директора  
от 30.06.2017 № БС3006**

**Общество с ограниченной ответственностью  
Микрокредитная компания «ВЕБ-ЗАЙМ»**

**Требования и рекомендации к содержанию обращений  
получателей финансовых услуг  
и порядку обработки таких обращений**

Хабаровск, 2017

## 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. Подразделением, ответственным за работу с обращениями Клиентов в Компании, является Отдел лояльности клиентов (далее – ОЛК).

1.3. Все обращения, поданные в ООО МКК «ВЕБ-ЗАЙМ» (далее – Компания), 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).

1.5. Срок рассмотрения обращения Компанией не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п.4.1.6. настоящих Требований.

1.6. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по адресу: <https://web-zaim.ru/>.

## 2. Основные понятия

<b>Обращение</b>	Направленное указанным в п. 3.1. настоящих Требований способом в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги/ представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг
<b>Официальный сайт</b>	- <a href="https://web-zaim.ru">https://web-zaim.ru</a>
<b>Получатель финансовой услуги</b>	Физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу
<b>Клиент</b>	Физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу
<b>Компания</b>	ООО МКК «Веб-Займ»

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 горячей линии Компании 88007700819;
- в Офисе Компании;

3.1.2. в электронном виде:

- на официальном сайте Компании на главной странице в поле «Задать вопрос»;
- через электронную почту Компании на e-mail адрес: info@web-zaim.ru;

3.1.3. в письменной форме:

- посредством почты, по адресу: 630099 г. Новосибирск ул. Депутатская 2, офис 60;
- путем заполнения установленной формы заявления при личном обращении в Офис Компании.

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

Для Клиентов-физических лиц	Для Клиентов-юридических лиц
Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента	Полное наименование Клиента
Почтовый адрес Клиента для направления ответа	Место нахождения Клиента
Личную подпись Клиента	Подпись уполномоченного представителя Клиента
Дату написания обращения	
Контактные телефоны Клиента	
Номер договора, 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, ФИО работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются	
Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить	
Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес)	

3.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью, в порядке, определенном Правилами предоставления микрозаймов и оказания дополнительных услуг ООО МКК «ВЕБ-ЗАЙМ» и соглашением об использовании простой электронной подписи, о признании простой электронной подписи равнозначной собственноручной подписи.

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) нотариально оформленная доверенность,
  - 2) 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: 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 горячей линии 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 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, смс-сообщение, сообщение в мессенджере.

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 Компанию.

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 специалистом ОЛК (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 начальником Отдела контроля клиентского сервиса или иным уполномоченным сотрудником, и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений.

4.3.2. Письменный ответ может быть передан Клиенту или его представителю на почтовый адрес, электронный адрес.

4.3.4. 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 в офис 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 <https://web-zaim.ru/>.

