

**Товарищество с ограниченной ответственностью
«Микрофинансовая организация «Центрофинанс Казахстан»**

**«ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
И ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ»**

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ

Общество - товарищество с ограниченной ответственностью «МФО «Центрофинанс Казахстан», Адрес: РК, Восточно-Казахстанская область, город Усть-Каменогорск, объездное шоссе, дом №11/7; КБЕ 17; БИН 200140020039.

Получатель финансовой услуги - физическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Обращение - направленное в Общество 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, запрос, просьба или предложение, касающееся оказания Обществом финансовых услуг.

Личный кабинет - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте Общества, позволяющий Получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении им своих обязанностей по договору потребительского микрозайма, а также взаимодействовать с Обществом посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Ответственный специалист - работник Общества в соответствии с приказом о назначении ответственного по рассмотрению, подготовке и предоставлению мотивированных ответов на входящие обращения получателей финансовых услуг.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий документ (далее - Правила) разработан с целью обеспечения соблюдения прав и законных интересов Получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом, исключения недобросовестных практик взаимодействия Общества с получателями финансовых услуг и повышения информированности получателей финансовых услуг о деятельности Общества.

1.2. Для предоставления информации по поступающим обращениям Получателю финансовой услуги Общество использует согласованные с Получателем финансовой услуги при заключении договора потребительского микрозайма информационные носители и каналы связи, включая, телефонную и почтовую связь, в том числе не исключая получение информации через официальный сайт Общества. Общество обеспечивает возможность взаимодействия с Получателями финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались Получателем финансовой услуги при заключении договора потребительского микрозайма.

1.3. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в Общество Обращений от Получателей финансовых услуг соответствующим приказом назначается ответственный специалист по рассмотрению, подготовке и предоставлению мотивированных ответов на входящие обращения получателей финансовых услуг.

1.4. Все обращения Получателей финансовых услуг, полученные Обществом, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п. 2.3. настоящих Правил. Отказ в приеме Обращений не допускается.

1.5. Ответственный специалист обязан принять решение по полученному ему обращению. Если ответственный специалист полагает, что Обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ Получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по Обращению и какие действия должен предпринять Получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственный специалист полагает, что

Обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

1.6. Все поступающие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг в течение 1 (одного) рабочего дня.

ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ

2.1. Получатель финансовой услуги вправе обратиться в Общество с Обращением любым удобным способом используя согласованные при заключении договора потребительского микрозайма информационные носители и каналы связи, включая, телефонную и почтовую связь, в том числе не исключая получение информации через официальный сайт Общества.

2.2. Обращение Получателя финансовой услуги должно содержать в отношении Получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на Обращение;
- номер договора, заключенного между Получателем финансовой услуги и Обществом;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в Обращении обстоятельства - с указанием перечня прилагаемых к Обращению документов.

2.3. Общество вправе отказать в рассмотрении Обращения Получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- в Обращении не указаны идентифицирующие Получателя финансовой услуги признаки (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 Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Обществу, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества и, а также членов их семей;
- текст письменного Обращения не поддается прочтению;
- в Обращении 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;
- В случае направления Обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем Общество вправе не отвечать на такое Обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Получателя финансовой услуги (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 о назначении лица опекуном (попечителем).

В случае подачи Обращения в электронном виде, Обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в Соглашении об использовании АСП между

Получателем финансовой услуги и Обществом. При этом использование личного кабинета Получателя финансовой услуги на сайте Общества признается надлежащим способом обмена сообщениями между Получателем финансовой услуги и Обществом.

ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Общество принимает Обращения Получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре потребительского микрозайма, по адресу Общества, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному и согласованному в договорах потребительского микрозайма и (или) на официальном сайте Общества.

3.2. Поступившее Обращение в течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления регистрируют в электронный "Журнал регистрации обращений получателей финансовых услуг", после регистрации в «Журнале регистрации входящей корреспонденции». В "Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг" должны содержаться следующие сведения по каждому Обращению:

- 1) дата регистрации и входящий номер Обращения;
- 2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовой услуги, направившего Обращение, а в отношении юридических лиц - наименование.

3.3. Срок рассмотрения Обращений составляет 12 рабочих дней со дня регистрации соответствующего Обращения от Получателя финансовой услуги в "Журнале регистрации обращений", за исключением:

- предоставления документа, подтверждающего полное исполнение Получателем финансовой услуги обязательств по договору потребительского микрозайма - в течение 1 рабочих дней со дня регистрации соответствующего Обращения в "Журнале регистрации обращений";

- в течение 10 рабочих дней со дня регистрации соответствующего Обращения в "Журнале регистрации обращений" о предоставлении документов:

- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора потребительского микрозайма (копия);
- 2) подписанное Получателем финансовой услуги заявление на предоставление потребительского микрозайма (копия);
- 3) документ, подтверждающий выдачу Получателю финансовой услуги суммы потребительского микрозайма (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа) (копия);
- 4) согласия, предоставленные Получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства РК, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности (копия).

3.4. В случае если Получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения Обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у Получателя финансовой услуги недостающую информацию и(или) документы.

3.5. После устранения причин для отказа в рассмотрении Обращения, указанных в п. 2.3. настоящих Правил Общество рассматривает Обращение Получателя финансовой услуги по существу в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

3.6. В случае отсутствия ответа Получателя финансовой услуги на запрос Общества, направленный в соответствии с пунктом 3.4. настоящих Правил, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

3.7. Полученное в устной форме Обращение Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского микрозайма, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

3.8. В случае невозможности удовлетворить Обращение, ответственному лицу рекомендуется предложить лицу, направившему Обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

3.9. В случае возникновения у ответственного специалиста сомнений относительно подлинности подписи на Обращении Получателя финансовой услуги или полномочий представителя Получателя финансовой услуги, ответственное лицо обязано проинформировать Получателя финансовой услуги о риске получения информации о Получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

3.10. Ответ на Обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Общества.

3.11. Ответ на Обращение Получателя финансовой услуги направляется по адресу, предоставленному Получателем финансовой услуги при заключении договора потребительского микрозайма, в соответствии с условиями договора, заключенного с Получателем финансовой услуги, по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению ответственного специалиста, иным способом, указанным в договоре потребительского микрозайма, с регистрацией ответа в "Журнале регистрации обращений".

3.12. В случае направления Обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое Обращение направляется по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком Обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществу Получателем финансовой услуги при заключении договора потребительского микрозайма.

3.13. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений". Обращения Получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Получателя финансовой услуги и (или) его Обращения.