



**EcoZaym**

«Утверждено»  
Приказом № 3 от 01. 07. 2024 года

**Положение о требованиях к содержанию обращений получателей**

**финансовых услуг**

**ООО МКК «Финансовый аспект»**

**(ред. №3)**

г. Самара

1.1. Настоящий документ (далее – Положение) 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 22.06.2017г.

1.2. Все обращения, поступившие в ООО МКК «Финансовый аспект» (далее - Общество), подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных настоящим документом.

1.3. Все поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов.

1.4. Настоящее Положение является документом с публичным доступом, подлежащим обязательному размещению на официальном сайте Общества.

## 2. Основные понятия:

Заявитель/Клиент – лицо либо его представитель, обратившееся в Общество.

Обращение - направленное в Общество Клиентом или представителем Клиента, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Обществом финансовых услуг.

Общество – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Финансовый аспект».

Получатель финансовой услуги (Клиент) - физическое лицо, обратившиеся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

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. Способы направления обращений клиентами.

- Почтовые отправления. Заявитель отправляет письменное Обращение по почте/курьером по адресу местонахождения Общества (443081, город Самара, улица Стара Загора, дом 27, пом. 22 (офис 603))
- На электронную почту Общества: [doc@eco-zaim.ru](mailto:doc@eco-zaim.ru)
- Номер телефона +79613867540

## 4. Требования и рекомендации к содержанию Обращений.

### 4.1. В случае устного Обращения заявитель сообщает следующие сведения:

- Фамилия, имя, отчество физического лица/фирменное наименование юридического лица;
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- Наименование и реквизиты договора Заявителя (номер и дата договора), в случае если Обращение касается продуктов Общества;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- Контактная информация (Почтовый/электронный адрес заявителя, номер телефона).

### 4.2. В случае письменного Обращения заявитель сообщает следующие сведения:

- Фамилия, имя, отчество физического лица/фирменное наименование юридического лица;
- Контактная информация (почтовый адрес/адрес электронной почты Заявителя, номер телефона);
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- Наименование и реквизиты договора Заявителя (номер и дата договора), в случае если Обращение касается продуктов Общества;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства;
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес).

4.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае, если обращение направлено с адреса зарегистрированной в личном кабинете



электронной почты. В случае направления обращения не с зарегистрированной электронной почты, обращение может быть рассмотрено если к обращению приложена сканированная копия паспорта и в тексте обращения указан номер телефона, зарегистрированный в личном кабинете.

4.4. 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: простая письменная доверенность, нотариально оформленная доверенность, 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. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные через телефон горячей линии Компании, не принимаются.

## 5. Рассмотрение обращений.

5.1. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

5.2. В случаях, указанных в п.5.1. настоящих Требований, если микрофинансовая организация принимает решение оставить обращение без ответа по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5.3. В случае возникновения у Общества сомнений относительно идентификации направителя обращения или полномочий представителя Заявителя, Общество информирует Заявителя о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Обществом.

5.4. Форма ответа на устные обращения определяется Обществом и доводится до сведения Заявителя. Это может быть телефонный звонок, смс-сообщение, письменный ответ.

5.5. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между микрофинансовой организацией и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

5.6. 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 им в анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента.

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

5.8. Обращения Клиентов в Общество, 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.

5.9. Письменные обращения (включая электронные) и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

6. Сроки рассмотрения обращений.

6.1. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносится в Журнал регистрации обращений.

6.2. Общество обязано составить и направить ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 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.

6.3. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Общество обязано в течение 15 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, срок рассмотрения обращения может быть увеличен не более чем на 10 рабочих дней.

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

7. Заключительные положения

7.1. Общество вправе изменять и дополнять настоящие Требования.

7.2. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на сайте Общества <http://ecozaym24.ru>