

# ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

## «Микрокредитная компания «Роза»

443100, Самарская область, г. Самара, ул. Галактионовская, д. 150 комната 509

ОГРН 1145262005789 ИНН 5262301452 КПП 631501001

Р/с 40702810512000000895 в СМФ АО «СМП Банк» г. Самара БИК 043601701

К/с 30101810300000000701

Утверждаю

Генеральный директор

ООО «МКК «Роза»

Боровцова Л.С./

20 июня 2018 г.



г. Самара

### Требования и рекомендации к содержанию обращения получателя финансовых услуг.

#### Общие положения

1.1. Настоящие Требования и рекомендации к содержанию обращения (далее - Требования) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом от 27.06.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»; 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 Банком России от 22.06.2017 г. в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов клиентов - физических лиц, заключивших договор микрозайма;
- повышения уровня финансовой грамотности потребителей финансовых услуг;
- повышения качества услуг Обществом с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Роза» (далее – Общество).
- разрешения вопросов, возникающих у Клиентов при обращении в Общество;
- урегулирования спорных ситуаций и разногласий между Клиентами и Обществом.

1.2. Под Клиентом в целях настоящих Требований понимается физическое лицо, подавшее в Общество заявку на предоставление микрозайма и/или заключившее с Обществом договор микрозайма.

1.3 Под Обращением в целях настоящих Требований понимается направление в установленном настоящих Требований порядке в адрес Общества жалобы, претензия, заявление, предложение, благодарность или иной документ в письменной форме.

1.4. Настоящие Требования описывают Требования и рекомендации к содержанию обращения Клиентов.

1.5 Настоящие Требования вступают в законную силу с 20.06.2018 года.

### Требования и рекомендации к содержанию обращения

2.1 В соответствии с п. 7 статьи 18 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России от 22.06.2017 г.

Обращение Клиента должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии),
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

2.2 В соответствии с п. 6,8 статьи 18 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России от 22.06.2017 г. общество рекомендует Клиентам включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

1. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
2. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
3. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействия) которого обжалуются;
4. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

2.3 В соответствии с п. 1 статьи 18 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России от 22.06.2017 г.

ответ на обращение Клиента Общество направляет по адресу, предоставленному ей Клиентом при заключении договора потребительского займа 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 в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Обществом.

В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Клиентом при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.