



Приказом № 8 от «05» июня 2018г.

Генеральный директор

ООО микрокредитная компания «Орильон»

Е.В. Добровольский

**ПАМЯТКА**  
**по оформлению обращений в**  
**общество с ограниченной ответственностью**  
**микрокредитная компания «Орильон»**  
**(далее - Общество)**

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, утвержденного Банком России 22.06.2017г. (далее – Базовый стандарт СРО), с целью эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в Общество обращений получателей финансовых услуг, а также в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг,

**ОБРАЩЕНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ДОЛЖНО СОДЕРЖАТЬ:**

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом – полные фамилию, имя и отчество (при наличии);
- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом (или юридического лица, выступающего представителем получателя финансовой услуги)– полные наименование, место нахождение юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

**НЕОБХОДИМО ВКЛЮЧИТЬ В ВАШЕ ОБРАЩЕНИЕ**  
**СЛЕДУЮЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ:**

- 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 органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

**ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ!**

Общество вправе отказать в рассмотрении обращения в следующих случаях:

- 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);
- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, 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.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № 8 от «05» июня 2018г.  
Генеральный директор

ООО микрокредитная компания «Орильон»



Е.В. Добровольский

**РЕГЛАМЕНТ**  
**рассмотрение обращений клиентов(заемщиков)**  
**общества с ограниченной ответственностью**  
**микрокредитная компания «Орильон»**

Настоящий Регламент описывает процесс обработки обращений клиентов общества с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Орильон» (далее – Общество) ответственным сотрудником - специалистом по бизнес операциям.

Регламент устанавливает обязательные для исполнения требования к обработке обращений клиентов, поступивших в адрес Общества.

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Обращение – направленное в Общество получателем финансовой услуги, 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;

Сотрудник или подразделение по рассмотрению обращений – сотрудник Общества или отдел уполномоченный по рассмотрению обращений, назначенное единолично исполнительным органом (Генеральным директором) Общества.

Лицо уполномоченное на принятие решения по обращению - сотрудник Общества, уполномоченный на принятие решений по обращению, назначенное единолично исполнительным органом (Генеральным директором) Общества.

Официальный сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:  
[www.mkk-orilon.ru](http://www.mkk-orilon.ru)

Журнал регистрации обращений – электронный реестр обращений граждан.

Договор микрозайма — договор займа, сумма которого в соответствии с законодательством РФ не превышает один миллион рублей, заключенный между Обществом и Заёмщиком путем акцепта Заёмщиком предложения (оферты) Общества на получение займа. Порядок заключения Договора микрозайма определяется Правилами.

**1. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

- 1.1. При рассмотрении обращений Клиентов Общество (сотрудник Общества) руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность Клиента о получении Обществом его обращения.
- 1.2. Общество обязано отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3 настоящей статьи.
- 1.3. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения Клиентов, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Клиента и (или) его обращения.

## **2. ПРАВА СОТРУДНИКА ОТВЕТСТВЕННОГО ЗА РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**

- 2.1. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений Клиентов, имеет право:
  - запрашивать дополнительные документы и сведения у Клиента, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
  - требовать у работников Общества предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения Клиента;
  - в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу Общества, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Клиентов.

## **3. ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ, РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

- 3.1. Общество принимает обращения Клиентов:
  - по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, по адресу Общества, указанному на официальном сайте Общества;
  - по электронной почте (на адрес, указанный в договоре микрозайма).
- 3.2. Поступившие обращение по почте (на бумажные носители) Общества принимаются и регистрируются сотрудником дирекции.
- 3.3. Поступившие обращение по электронной почте принимаются специалистом по бизнес операциям.
- 3.4. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносятся в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:
  - дата регистрации и входящий номер обращения;
  - в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) Клиента, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование Клиента, от имени которого направлено обращение.
- 3.5. Полученное в устной форме обращение Клиента 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».

#### 4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ

- 4.1. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений, обязан составить ответ на поступившее к нему в работу 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».
- 4.2. В случае если получатель финансовой услуги 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 Клиента недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Клиентом, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.
- 4.3. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом (директором) или иным уполномоченным сотрудником Общества.
- 4.4. Ответ на обращение Клиента Общество направляет по адресу, предоставленному Клиентом при заключении Договора микрозайма, или по адресу, сообщенному Клиентом в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».
- 4.5. 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 Обществом Клиентом при заключении Договора микрозайма.
- 4.6. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Общество вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Клиента. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени Клиента, являются:
  - для физических лиц: нотариально удостоверенная доверенность либо ее нотариально заверенная копия, 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 (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем Клиента.
- 4.7. В случае возникновения у Обществом сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента, Общество обязана проинформировать Клиента о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.
- 4.8. 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 договоре между Клиентом и микрокредитной компанией. При этом использование личного кабинета Клиента в соответствующей Обществу признается надлежащим способом обмена сообщениями между Клиентом и Обществом.
- 4.9. Обращение Клиента должно содержать в отношении Клиента, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи, для направления ответа на обращение; в отношении Клиента, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

- 4.10. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения Клиента по существу в следующих случаях:
- в обращении не указаны идентифицирующие Клиента признаки (в отношении Клиента, 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 Клиента, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
  - отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
  - в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрокредитной компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрокредитной компании, а также членов их семей;
  - текст письменного обращения не поддается прочтению;
  - в обращении содержится вопрос, на который Клиенту 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.
- 4.11. Общество обязано рассмотреть обращение Клиента по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 4.10. настоящего Регламента.
- 4.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

## **5. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КЛИЕНТУ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ И ТРЕБОВАНИЯ К МОТИВИРОВКЕ ОТВЕТА И ПРИЧИНАМ ОТКАЗА**

- 5.1. Общество обязано принять решение по полученному ею обращению. Если ответственный Сотрудник 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 Клиентом (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.
- 5.2. Если ответственный за рассмотрение обращения Сотрудник не имеет полномочий на принятие решений, он должен направить копию обращения уполномоченному сотруднику для принятия соответствующего решения. При этом обязанность по подготовке ответа остается на ответственном сотруднике.
- 5.3. В случае отсутствия ответа Клиента на запрос микрокредитной компании, направленный в соответствии с пунктом 4.2. настоящего Регламента, ответственный Сотрудник вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.
- 5.4. В случае невозможности удовлетворить обращение, Обществом рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.
- 5.5. Ответ на обращение направляется Клиенту по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Общества, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

## **6. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КЛИЕНТУ ДОКУМЕНТОВ**

- 6.1. Общество по Договору микрозайма на основании требования (обращения) Клиента бесплатно предоставляет заверенные Обществом копии следующих документов:

1. Договор микрозайма, содержащий индивидуальные условия;
  2. Заявление на предоставление займа;
  3. Справку, подтверждающую выдачу Клиенту микрозайма (справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
  4. Соглашения, предоставленные Клиентом во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
  5. Справку, подтверждающую полное исполнение Клиентом обязательств по договору об оказании финансовой услуги.
- 6.2. Обращения Клиентов о предоставлении копий документов, обрабатывается в порядке установленном настоящим Регламентом.
- 6.3. В случае если у Общества отсутствует возможность предоставления документов, указанных в п.6.1., ответственный Сотрудник готовит ответ на такое обращение с обоснованием невозможности предоставления таких документов.
- 6.4. Документы, указанные в подпунктах 1-4 пункта 6.1. настоящей статьи, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от Клиента в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в подпункте 5 пункта 3 настоящей статьи, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Если документ, указанный в пункте 3 настоящей статьи, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документа микрокредитной компанией увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, микрокредитная компания вправе предоставить указанные в пункте 3 настоящей статьи документы при ответе на такое обращение в срок, указанный в пункте 3 статьи 19 настоящего Стандарта.

## **7. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ О ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ МЕР, НАПРАВЛЕННЫХ НА УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ, ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНАЛИЗА ОБРАЩЕНИЙ**

- 7.1. Юридическому отделу ответственному за рассмотрение обращений вести отчет, содержащий сведения о рассмотрении обращений Клиентов, содержащего следующие данные:
- количество поступивших обращений;
  - предмет обращений;
  - результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).
8. Общество 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 Клиентов.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № 8 от «05» июня 2018г.

Генеральный директор

ООО микрокредитная компания «Орильон»



Е.В. Добровольский

**Требования и рекомендации к содержанию обращения клиентов к  
ООО микрокредитная компания «Орильон»**

Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Орильон», зарегистрированное в государственном реестре микрофинансовых организаций, именуемое далее – Общество, в соответствии со ст.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 информирует физических лиц, с которыми заключен договор микрозайма (далее «Заемщик» или «Клиент») о требованиях и рекомендациях предъявляемых Обществом к содержанию и оформлению обращения (далее – Требования).

Адрес местонахождения Общества: 344045, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Миронова 12/9 корпус А, комната 1.

Контактный номер телефона Общества: +7 (903) 401-44-60, 8 (863) 221-44-60

Официальный сайт Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.mkk-orilon.ru](http://www.mkk-orilon.ru).

Свидетельство Общества о внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций 1704060008465, дата включения в государственный реестр микрофинансовых организаций 12 сентября 2017 года.

Настоящие Требования доступны всем лицам для ознакомления в доступном для обозрения и ознакомления с ними любого заинтересованного лица – в сети Интернет на сайте

[www.mkk-orilon.ru](http://www.mkk-orilon.ru)

1. Обращение Клиента должно содержать в отношении Клиента, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение; в отношении Клиента, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.
2. Клиенту рекомендуется включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):
  - 2.1. номер договора, заключенного между Клиентом и Обществом;
  - 2.2. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
  - 2.3. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
  - 2.4. иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
  - 2.5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.