

Утверждено  
Приказом Генерального директора  
№ 31/08/2017 от 31.08.2017 года

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ «КОСМОДЕНЬГИ»**

**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К ОБРАЩЕНИЯМ  
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ПОРЯДКУ  
ОБРАБОТКИ ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ**

г. Санкт-Петербург, 2017 год

## 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 22.06.2017 года.

1.2. Все обращения, поданные в ООО МКК «КосмоДеньги» (далее по тексту - Общество) , подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных п. 5.4. настоящего Требования.

1.3. Все поступившие в Общество письменные обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов (Приложение № 1).

1.4. Настоящее Требование является документов публичного характера и подлежит размещению на информационных стендах в офисах обслуживания клиентов Общества и на официальном сайте по адресу <https://cosmodengi.ru>.

## 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ТРЕБОВАНИИ

**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, просьба или предложение, касающееся оказания Обществом финансовых услуг.

**Официальный сайт Общества** – <https://cosmodengi.ru>

**Получатель финансовой услуги** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

**Саморегулируемая организация** – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

**Финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

**Общество** - Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «КосмоДеньги».

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Требовании, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

## 3. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ОБЩЕСТВО

3.1. Клиент вправе оставить обращение любым из способов:

- в устной форме по вопросам текущей задолженности, возникшей из договора потребительского микрозайма, по номеру 8-909-141-31-14 или личного устного обращения в офисе обслуживания клиентов Общества;

- в письменной форме путем предоставления обращения в офис обслуживания клиентов Общества или направления через Почту России/курьера/доверенного лица Клиента по адресу, указанному в Индивидуальных условиях Договора потребительского микрозайма.

3.2. Все обращения Клиентов в течении 1 рабочего дня со дня их поступления в Общество регистрируются в «Журнале регистрации обращений».

3.3. Обращения Клиентов должны содержать:

- фамилию, имя, отчество Клиента;

- номер и дату Договора потребительского микрозайма, являющегося темой обращения;

- почтовый адрес Клиента для направления ответа на Обращение или желательный способ получения ответа (к примеру: получение в офисе обслуживания клиентов Общества, направление на электронный адрес, предоставление ответа доверенному лицу и т. п.);
- копии документов, подтверждающие обстоятельства, изложенные в обращении;
- иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- дату написания Обращения;
- контактные телефоны Клиента (или доверенного лица);
- личную подпись Клиента (или доверенного лица).

3.4. В случае направления обращения от имени Клиента доверенным лицом/представителем в обязательном порядке должны быть предоставлены документы, подтверждающие полномочия доверенного лица/представителя, к ним относятся:

- нотариально оформленная доверенность;
- решение суда и признании лица недееспособным или ограниченно дееспособным и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- простая письменная доверенность, написанная Клиентом в офисе обслуживания клиентов Общества и заверенная сотрудником Общества.

#### **4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ОБЩЕСТВЕ**

4.1. По запросу справки об отсутствии задолженности, срок предоставления составляет 1 рабочий день со дня регистрации обращения.

4.2. По устному запросу относительно текущей задолженности, возникшей из Договора потребительского микрозайма, информация предоставляется в день обращения Клиента в Общество. Обращения выраженные в устной форме не заносятся в Журнал регистрации обращений.

4.3. По иным обращениям срок предоставления ответов составляет 10 рабочих дней с даты регистрации обращения в «Журнале регистраций обращений».

4.4. Все обращения, за исключением обращений в устной форме, регистрируются в Журнале регистрации обращений в течении 1 рабочего дня со дня их поступления в Общество.

#### **5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. После регистрации в Журнале регистрации обращений, Обращение передается на рассмотрение ответственному сотруднику.

5.2. Ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении и по результатам рассмотрения, с учетом срока указанного в разделе 4 настоящих Требований, формирует окончательный ответ.

5.3. Если обращение не подлежит рассмотрению по существу, ответственный сотрудник вправе письменно известить Клиента или его представителей о невозможности рассмотрения Обращения, с сообщением причин, на основании которых Обращение не может быть рассмотрено.

5.4. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения по существу 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.

5.4. Общество обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в настоящем разделе.

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

5.6. Ответы на обращения предоставляются Обществом способом предусмотренном в обращении. В случае уклонения от получения ответа на обращение (применяется при получении ответов лично в руки при визите Клиента/представителя Клиента в офисы обслуживания клиентов), Общество направляет ответ по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в Договоре потребительского микрозайма, заключенному между Обществом и Клиентом).

6. 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.

7. Настоящие Требования применяются с 01.09.2017 года.