

Утверждено
Приказом ООО МКК «Микро резерв»
№12 от «24» апреля 2023г.



Положение ООО МКК «Микро резерв» о дистанционном обслуживании

ГЛАВА 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины, используемые в настоящем Положении, применяются в тех значениях, которые определены в законодательстве, в частности в, если иное не указано в настоящем Положении.

Организация — ООО МКК «Микро резерв».

Клиент — физическое лицо или юридическое лицо, обратившееся к Организации за получением услуг.

Электронный документ — документ, информация в котором представлена в электронно-цифровой форме.

Заявление — заявление на предоставление обслуживания Клиента Организацией.

Сайт — официальный сайт Организации в сети Интернет, размещенный по адресу: www.mrezerv.ru, администратором которого является Организация.

Личный кабинет — раздел Сайта, доступный исключительно Клиенту после осуществления регистрации на Сайте путем ввода аутентификационных данных, выбранных Клиентом самостоятельно или предоставленных ему Организацией.

Мобильный телефон - абонентское устройство подвижной радиотелефонной связи (мобильной связи).

Контактный телефонный номер Клиента — телефонный номер, выделенный Клиенту и указанный им при регистрации на Сайте, посредством которого осуществляется связь Организации с Клиентом.

Контактный телефонный номер Организации — телефонный номер, выделенный Организации, посредством которого между Организацией и Клиентом осуществляется связь, а именно номер: 727-100.

СМС-код - предоставляемый Организацией Клиенту) посредством СМС-сообщения уникальный конфиденциальный символьный код, который представляет собой ключ электронной подписи в значении, придаваемом данному термину п. 5 ст. 2 Закона от «06» апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи». СМС-код используется Клиентом для подписания электронных документов в ходе дистанционного взаимодействия с Организацией.

Уникальный идентификатор (код) — уникальный символьный код, являющийся ключом простой электронной подписи, формируемый программно-аппаратным комплексом Организации, направляемый на Контактный телефонный номер Клиента, включаемый в электронный документ посредством ввода такого уникального идентификатора (кода) Клиентом и подтверждающий подписание Клиентом соответствующего документа.

Электронная подпись — простая электронная подпись, аналог собственноручной подписи Клиента, включающий в себя документы (информацию), сформированную посредством Сайта, в которые включены идентификаторы, сформированные на основании введенного Клиентом уникального идентификатора (кода), полученного Клиентом на Контактный телефонный номер Клиента.

Пароль — идентификатор Клиента, используемый для идентификации/аутентификации Клиента. Пароль представляет собой последовательность символов и используется многократно.

Логин — идентификатор Клиента в Инфраструктуре Организации в виде букв и/или натуральных чисел, созданный Клиентом самостоятельно.

Кодовое слово — указанное Клиентом при регистрации на Сайте слово, посредством которого Организация может идентифицировать Клиента.

Аутентификация — процедура проверки соответствия Клиента предъявленному им идентификатору при использовании Клиентом Инфраструктуры Организации.

Инфраструктура — электронная система Организации, обеспечивающая информационно-технологическое взаимодействие между Организацией и Клиентом, создание, отправление и получение

документов, генерирование паролей, СМС-кодов и ключей Электронной подписи Клиента, идентификацию и аутентификацию Клиента.

Онлайн-сервис — программно-технический комплекс ООО МКК «Микро резерв», обеспечивающий предоставление Онлайн-сервисов с использованием Инфраструктуры Организации.

Офис – помещение, в котором располагается Организация и в котором осуществляется обслуживание Клиентов.

Соглашение об использовании электронной подписи – Соглашение об использовании электронной подписи, разработанное Организацией и размещенное на Сайте. Соглашение об использовании электронной подписи определяет вид Электронной подписи, применяемой в документах, передаваемых с использованием Онлайн-сервисов Организации, а также порядок и случаи признания документов, подписанных такой подписью равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью и правила определения лица, подписывающего электронный документ, по его электронной подписи.

Генератор паролей — беспроводное устройство, предназначенное для формирования паролей, СМС-кодов, Уникальных идентификаторов и ключей Электронной подписи Клиента.

Опубликование информации — размещение Организацией информации на Сайте Организации и/или в Офисах Организации, обеспечивающее возможность ознакомления с этой информацией Клиентов.

ГЛАВА 2. ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ САЙТА ОРГАНИЗАЦИИ

1. Предоставление Организацией Онлайн-сервисов осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, настоящим Положением.

2. Доступ Клиента к Онлайн-сервисам осуществляется при условии идентификации Клиента системой идентификации и аутентификации Инфраструктуры Организации, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие между Организацией и Клиентом, а также регистрации Клиента в Инфраструктуре Организации.

3. Для регистрации Клиента в Инфраструктуре Организации Клиент обязан заполнить заявление в точках продаж Организации. (адреса обособленных подразделений указаны на официальном сайте www.mrezerv.ru).

Для возможности восстановления регистрации Клиента при утрате им Логина и Пароля, Клиент указывает кодовое слово, называя которое подтверждает идентификацию владельца личного кабинета на Сайте.

Запрещается регистрироваться одному и тому же пользователю несколько раз под разными именами (учетными записями). В случае, если такой факт администратором будет выявлен, то будут заблокированы все учетные записи пользователя (Клиента).

Администратор может помочь при регистрации на сайте в случае возникновения трудностей (проблем), но не обязан решать проблемы, возникшие при регистрации.

Пользователю запрещено регистрироваться на сайте, если ему не исполнилось полных 18 лет.

4. При регистрации на сайте Организации Клиент получает временный Пароль, который направляется Клиенту в виде СМС-кода на Контактный телефонный номер Клиента.

Временный Пароль подлежит использованию Клиентом для первого входа в личный кабинет на Сайте Организации и должен быть изменен Клиентом самостоятельно на Сайте Организации.

5. СМС-код действует в течение 300 секунд (срок действия) ПО окончании срока действия СМС-код утрачивает силу.

6. Клиент обязуется обеспечить хранение информации о Пароле способом, делающим Пароль недоступным третьим лицам, а также немедленно уведомлять Организацию в случае компрометации пароля.

7. Клиент НЕ вправе сообщать Пароль сотрудникам Организации по телефону, электронной почте или иным способом. Использование Пароля допускается только при работе с Онлайн-сервисом без участия сотрудников Организации.

8. В случае утраты пароля Клиент должен лично обратиться в точки продаж Организации и оформить заявление о предоставлении нового пароля. Сообщение Клиенту нового Пароля производится после Идентификации Клиента путем направления Организацией СМС-кода на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении при регистрации на сайте.

9. Новый Пароль является временным и подлежит замене Клиентом при первом входе в личный кабинет на сайте Организации.

10. Регистрация Клиента в Инфраструктуре Организации на сайте Организации производится после подтверждения Контактного телефонного номера Клиента путем введения СМС-кода, направленного с помощью средств Инфраструктуры Организации на Контактный телефон Организации.

11. С использованием Онлайн-сервиса Клиент вправе направлять Организации документы и распоряжения, подписанные Электронной подписью в соответствии с настоящим Положением и Соглашением об использовании электронной подписи.

12. Создание (замена) ключа Электронной подписи осуществляется в соответствии с Соглашением об использовании электронной подписи.

13. При получении Клиентом нового ключа Электронной подписи, все предыдущие ключи Электронной подписи утрачивают силу.

14. Проверка подлинности Электронной подписи, которой подписан электронный документ, осуществляется Организацией с использованием соответствующего сервиса единой системы идентификации и аутентификации Инфраструктуры Организации в соответствии с Соглашением об использовании электронной подписи.

15. Подтверждение подлинности Электронной подписи, выполненное в соответствии с пунктом 14 Положения, подтверждает отправку документа Клиентом.

16. Клиент признает используемые Организацией программные средства формирования Электронной подписи, проверки Электронной подписи, создания ключа Электронной подписи соответствующими требованиям законодательства Российской Федерации, стандартам в области информационной безопасности и тем самым допустимыми для применения в целях дистанционного обслуживания Клиента.

17. Организация Обязана:

– обеспечить конфиденциальность ключа Электронной подписи;

– обеспечить Клиенту возможность осуществления регистрации в Инфраструктуре Организации с использованием соответствующего сервиса единой системы идентификации и аутентификации Инфраструктуры Организации.

18. Клиент обязан:

– хранить в тайне ключ Электронной подписи Клиента, принимать все возможные меры, предотвращающие нарушение его конфиденциальности;

– формировать и использовать Электронную подпись в порядке, установленном Соглашением об использовании электронной подписи;

– в случае нарушения конфиденциальности ключа электронной подписи или его утери незамедлительно уведомить об этом Организацию.

19. Гражданско-правовую ответственность за негативные последствия, наступившие в результате несоблюдения Клиентом обязанностей, установленных настоящим Положением, несет Клиент.

20. Организация не несет ответственности за функционирование системы электронного взаимодействия между Клиентом и Организацией и не компенсирует Клиенту любые убытки, понесенные им в связи с использованием информационной системы, в том числе для создания и подачи заявления в форме электронного документа, подписанного Электронной подписью.

21. В случае изменения номера и/или Идентификатора SIM-карты мобильного телефона, на который Организация направляет СМС-коды, Клиент должен при личном обращении в Офис Организации представить Организации соответствующие сведения.

22. В случае утери мобильного телефона с Контактным телефонным номером, Клиент обязан незамедлительно заблокировать SIM-карту и приостановить получение Онлайн-сервисов на Сайте.

23. По требованию Организации Клиент обязан подтвердить юридическую силу документа, направленного Организации с помощью Онлайн-сервисов, путем его собственноручного подписания в присутствии представителя Организации.

При отсутствии подтверждения такой документ не будет иметь юридической силы.

24. Порядок создания, использования и проверки Электронной подписи в документах, переданных с использованием Онлайн-сервисов, устанавливается заключенным между Клиентом и Организацией Соглашением об использовании электронной подписи.

25. За использование Онлайн-сервисов для передачи электронных документов Организацией не взимается комиссионное вознаграждение.

26. Организация вправе вводить ограничения на использование Клиентом доступа к Онлайн-сервисам Организации в том числе, но не исключительно, в следующих случаях:

– при наличии у Организации оснований полагать, что от имени Клиента возможна попытка несанкционированного доступа или совершения противоправных действий, либо Клиент не предоставил необходимых сведений и/или документов;

– если в отношении Клиента введены процедуры, применяемые в деле о банкротстве в соответствии

с Федеральным законом от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)».

При этом Организация обязана уведомить Клиента о наличии таких ограничений не позднее дня их введения.

27. Клиент вправе приостановить доступ к Онлайн-сервисам и/или ввести ограничения на отправку электронных документов от своего имени, поставив в известность Организацию путем блокировки в личном кабинете Клиента на Сайте Организации в сети Интернет, отправки электронного сообщения, обращения в Офис Организации, либо с помощью телефонного звонка.

28. Организация не несет ответственности за блокирование доступа Клиента к Онлайн-сервисам Организации по телефонному звонку третьими лицами.

Возобновление обслуживания Клиента с использованием Онлайн-сервисов производится Организацией не позднее следующего рабочего дня после представления Клиентом соответствующего заявления в Офисе Организации при личном присутствии.

29. Исключительное право на содержание (контент) Сайта принадлежит Организации. Любое копирование и использование материалов Сайта не в целях заключения договора (соглашения) с Организацией запрещено.

ГЛАВА 3. ИСПОЛНЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ДОКУМЕНТОВ, НАПРАВЛЕННЫХ КЛИЕНТОМ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ОНЛАЙН-СЕРВИСОВ

1. Документы Клиентов, переданные с использованием Онлайн-сервисов, Обрабатываются Организацией в рабочие часы в соответствии с режимом работы Организации и сроками выполнения, установленными для документов такого рода законодательством Российской Федерации, соответствующими правилами и и/или соглашениями, заключенными между Организацией и Клиентом, при этом Организация вправе сократить сроки исполнения документов.

2. Организация вправе отказаться от исполнения документа, переданного с использованием Онлайн-сервисов, если:

- содержащейся в нем информации недостаточно Организации для совершения указанных в документе действий,

- информация не подтверждена документально и/или противоречит законодательству Российской Федерации и/или соглашению, заключенному Организацией с Клиентом;

- в случае исполнения указанных в документе действий Клиентом могут проводиться операции в целях отмывания (легализации) доходов, полученных преступным путем, и /или финансирования терроризма;

- Клиентом не представлены сведения/документы, запрашиваемые Организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, Положением и/или соглашениями, заключенными Организацией с Клиентом.

3. В случае отказа от выполнения переданного с использованием Онлайн-сервисов документа Клиента Организация обязуется незамедлительно известить об этом Клиента согласованными средствами связи не позднее следующего рабочего дня.

4. Организация вправе в любой момент потребовать от Клиента подписания документов на бумажном носителе, эквивалентных по смыслу и содержанию переданным Клиентом с использованием Онлайн-сервисов, независимо от того, были ли исполнены эти документы Организацией.

5. Организация вправе отказать Клиенту в праве использовать Онлайн-сервисы до исполнения требования Организации о предоставлении дубликатов документов на бумажном носителе и подписании документов собственноручной подписью.

6. В случае несогласия Клиента с действиями Организации, связанными с исполнением документов, Клиент направляет Организации письменное заявление с изложением сути претензии. Организация рассматривает претензию Клиента в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации. При необходимости направления запросов третьим лицам срок рассмотрения претензии может быть продлен с учетом срока, необходимого для получения ответа от третьих лиц.

7. Клиент может отозвать свой документ, направив Организации письменное уведомление.

8. Организация прекращает исполнение документа на основании уведомления Клиента, переданного им Организации, при условии, что Организация имеет такую возможность. Организация вправе отказать в отмене ранее переданного Клиентом документа, если в ходе исполнения этого документа Организацией были произведены действия, в результате которых отмена документа невозможна.

9. Факт передачи Клиентом уведомления об отзыве документа не отменяет обязательства Клиента, вытекающие из этого документа в случае, если у Организации не было возможности отменить его действие.

10. В случае если отзыв документа Клиентом повлечет расходы со стороны Организации, Организация вправе удержать сумму затрат из средств Клиента, либо взыскать с Клиента указанную сумму.

11. Организация хранит полученные от Клиента документы, переданные с использованием Онлайн-сервисов, в течение сроков, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также сроков хранения аналогичных по смыслу документов на бумажном носителе. Способ и формат хранения определяются Организацией.

12. Клиент несет ответственность за:

- несвоевременное и/или неполное письменное уведомление Организации об обстоятельствах, имеющих значение для исполнения документов, переданных с использованием Онлайн-сервисов, в том числе об изменении ранее сообщенных Организации сведений. В случае несвоевременного или неполного уведомления Организации о таких обстоятельствах ответственность за возможные отрицательные последствия полностью возлагается на Клиента;

- убытки, возникшие у Организации в результате исполнения документов, переданных Организации от имени Клиента неуполномоченным лицом, при условии, что это стало возможно не по вине Организации;

- убытки, возникшие у Клиента в результате исполнения документов, переданных в Организацию с использованием Электронной подписи Клиента;

- за ненадлежащее выполнение требований настоящего Положения;

- несанкционированный доступ третьих лиц к мобильному телефону Клиента;

- убытки, возникшие у Клиента в результате несоблюдения рекомендаций по безопасности использования Онлайн-сервисов.

13. Клиент обязан не реже одного раза в 10 (десять) календарных дней знакомиться с информацией, публикуемой Организацией на Сайте, а также с рекомендациями по безопасности использования Онлайн-сервисов.

14. Организация:

- гарантирует тайну сведений о документах и операциях своих Клиентов, об их электронных подписях в соответствии с законодательством Российской Федерации. Организация предоставляет указанные сведения третьим лицам только в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- обязана принять меры организационного и технического характера для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к конфиденциальной информации, связанной с использованием Клиентом Онлайн-сервисов.

15. В случае если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, Положением, иным соглашением между Организацией и Клиентом, Организация обязуется предоставить Клиенту возможность получения бумажных, либо Электронных документов, в том числе в виде электронного изображения, подтверждающих совершение Операций по поручению Клиента. Способы передачи указанных документов устанавливаются Организацией.

16. Организация не несет ответственности:

- за повторную и/или ошибочную передачу документов Клиентом;

- в случае если информация, связанная с использованием Клиентом Онлайн-сервисов станет известной третьим лицам во время использования Клиентом каналов связи, находящихся вне зоны ответственности Организации;

- за невыполнение, несвоевременное или неправильное выполнение документов Клиентов, если это было вызвано предоставлением Клиентом недостоверной информации, потерей актуальности информации, ранее предоставленной Клиентом и используемой при исполнении Организацией документа, или вводом Клиентом неверных данных;

- за ущерб, возникший вследствие несанкционированного использования третьими лицами Электронной подписи Клиента, если такое использование стало возможным не по вине Организации;

- за невыполнение или несвоевременное выполнение документов Клиентов, если выполнение содержащихся в них требований зависит от действий третьей стороны и невыполнение или несвоевременное выполнение связано с тем, что третья сторона не может или отказывается совершить необходимые действия, совершает их с нарушениями установленного порядка или недоступна для Организации;

- за полное или частичное неисполнение, неправильное или несвоевременное исполнение своих обязательств, вытекающих из Положения, если такое неисполнение вызвано решениями высших органов законодательной и/или исполнительной власти Российской Федерации, а также Банка России, которые делают невозможным для Организации выполнение своих обязательств;

– за сбои в работе почты, интернета, сетей связи, возникшие по не зависящим от Организации причинам, и повлекшие за собой несвоевременное получение или неполучение Клиентом уведомлений Организации;

– если информация об изменении Положения, опубликованная в порядке и в сроки, установленные Положением, не была получена, и/или изучена, и/или правильно понята Клиентом.

- Организация освобождается от ответственности в случае технических сбоев (отключение/повреждение электропитания и сетей связи, технические сбои в электронных системах), а также в иных ситуациях, находящихся вне сферы контроля Организации, повлекших за собой невыполнение Организацией условий соглашений между Организацией и Клиентом и/или Правил предоставления микрозаймов, иных обязательств перед Клиентом.

17. Заместитель директора является ответственным за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых финансовой организацией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг. Периодичность проведения контрольных процедур по оценке качества один раз в три месяца.

После даты проведения контрольных процедур по оценке качества в течении пяти рабочих дней ответственное лицо выносит на рассмотрение Директора результаты контрольных процедур по оценке качества за отчетный период.

Директор, по результатам контрольных процедур по оценке качества, самостоятельно принимает соответствующие меры согласно Трудовому Кодексу Российской Федерации от 30.12.2001г. №197-ФЗ, допустившим нарушение внутренних правил и процедур финансовой организации при реализации финансовых услуг потребителям.

ГЛАВА 4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ, УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ.

1. Положение является публичным предложением (офертой) Организации заключить договор присоединения на определенных в нем условиях. Принимая настоящее Положение, заполнив заявление в точках продаж Организации Клиент подтверждает, что ознакомлен с текстом и принимает условия следующих документов, опубликованных на Сайте Организации:

настоящее Положение;

Правила предоставления микрозаймов;

Соглашение об использовании электронной подписи;

Общие условия предоставления микрозаймов;

Перечисленные документы Клиенту понятны и дальнейшего разъяснения не требуются.

2. Споры, возникающие в связи с исполнением Договора, Стороны обязуются разрешать путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров, споры будут решаться в установленном законом порядке. Подсудность споров по искам Организации к Клиенту определена по месту нахождения обособленного подразделения в г. Якутске.

3. Изменения условий настоящего Положения вступают в силу после их публикации на Сайте.

4. Организация доводит до сведения Клиентов Положение одним или несколькими из нижеперечисленных способов:

– размещение на Сайте;

– оповещение Клиентов через системы удаленного доступа, в том числе по Каналам дистанционного доступа;

– размещение объявлений на стендах в Офисах Организации;

– рассылка информационных сообщений по электронной почте и/или в виде sms-сообщений.

ГЛАВА 5. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Предоставляя свои персональные данные Клиент даёт согласие на обработку, хранение и использование своих персональных данных на основании ФЗ № 152-ФЗ «О персональных данных» в следующих целях:

– регистрации Клиента на сайте Организации;

– осуществление клиентской поддержки;

– получения Клиентом информации о маркетинговых событиях, об исполнении договоров о предоставлении микрозаймов;

– выполнения Организацией обязательств перед Клиентом.

– Под персональными данными подразумевается любая информация личного характера, позволяющая установить личность Клиента и/или его представителей, такая как:

- фамилия, имя, отчество;
- дата рождения;
- контактный телефон;
- адрес электронной почты;
- почтовый адрес.

Персональные данные Клиента хранятся исключительно на электронных носителях и обрабатываются с использованием автоматизированных систем, за исключением случаев, когда неавтоматизированная обработка персональных данных необходима в связи с исполнением требований законодательства.

Организация обязуется не передавать полученные персональные данные третьим лицам, за исключением следующих случаев:

– по запросам уполномоченных органов государственной власти Российской Федерации только по основаниям и в порядке, установленным законодательством Российской Федерации;

– стратегическим партнерам, которые работают с Клиентом для предоставления услуг;

– организация оставляет за собой право вносить изменения в одностороннем порядке в настоящие правила, при условии, что изменения не противоречат действующему законодательству Российской Федерации.

