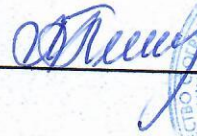


УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «МКК «МФКР»
Приказ № 25 от 26 декабря 2020 г.



Петрухина Л.С.



ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«МИРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ «МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ
ФИНАНСОВАЯ КОМПАНИЯ РАЗВИТИЯ»
(ООО «МКК «МФКР»)

Статья 1. Общие положения.

1. Настоящее Положение(далее –Положение) о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Межрегиональная финансовая компания развития» (далее –Общество), осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг , разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 №КФНП-22)
2. Настоящее Положение устанавливает Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в Обществе.

Статья 2. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг.

1. При рассмотрении обращений получателей финансовой услуги Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и непричастности, предполагающими информировать получателя финансовой услуги о получении Обществом его обращения.
2. Общество обязана отвечать на каждое полученное обращение , за исключением случаев, предусмотренных статьей 5 настоящего Положения.
3. Ответ на обращение получателя финансовой услуги направляется по адресу, указанному в этом обращении, а в случае его отсутствия по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги(если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), 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»
4. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом, ответ на такое обращение направляется по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

- 1) для физических лиц:
 - нотариально удостоверенная или приравненная к таковой доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги),
 - решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) 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.

- 3) договор поручения, агентский договор;

4) ордер адвоката;

5. В случае подачи обращения в электронной форме, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и Обществом.

В случае возникновения сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Общество обязано проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

6. В отдельных, установленных законом, случаях круг возможных представителей получателя финансовых услуг, которые вправе в его интересах обращаться в Организацию, может быть ограничен (в частности, в соответствии частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" должник – физическое лицо может отказаться от непосредственного взаимодействия с кредитором, но в этом случае его представителем может выступать только адвокат).

7. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Общества.

Статья 3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

1. Общество принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах с получателями финансовых услуг и (или) на официальном сайте Организации.

2. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносят в "Журнал регистрации обращений", в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 10-ти 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", установленного в пункте 2 настоящей статьи.

4. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 10-ти рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

5. В случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги в ответ на запрос в соответствии с пунктом 4 настоящей статьи, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

6. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Общества, направленный в соответствии с пунктом 4 настоящей статьи, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

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

Статья 4. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

1. Общество обязано принять решение по полученному ею обращению.

Если ответственный специалист 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 Организацией по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (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.

2. В случае невозможности удовлетворить обращение, Общество предлагает лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

3. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги 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".

Статья 5. Причины отказа в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги

1. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, Общество вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

2. Общество вправе не отвечать на обращения получателей финансовой услуги, если:

1) 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);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) 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.

3. Общество обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пунктах 1-2 настоящей статьи.

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

Статья 6. Требования к содержанию обращения получателя финансовой услуги

1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом: фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение;

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом: полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2. До сведения получателей финансовых услуг на сайте Общества (при его наличии), информационном стенде в офисе Общества, необходимо в доступной форме довести информацию о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в настоящей статье:

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Обществом;

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 Организации, действия (бездействие) 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.

3. К обращению должны быть приложены все необходимые документы, подтверждающие изложенные в нем факты и требования.

4. Обращение должно быть подписано надлежащим образом получателем финансовой услуги, либо его уполномоченным представителем.

5. В обращении не должно содержаться нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;

6. Текст письменного обращения должен поддаваться прочтению;

7. Обращение не должно содержать вопросов, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, должно быть подано в суд, поскольку Общество не вправе рассматривать такие жалобы.

Статья 7. Работник по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг

1. Ответственным работником по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг, рассмотрения поступающих обращений в Обществе является Генеральный директор. Он же осуществляет 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 получателей финансовых услуг.

2. Ответственный работник вправе запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

Статья 8. Порядок хранения обращений получателей финансовых услуг, требования к конфиденциальности

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: Общество не вправе предоставлять их третьим лицам, кроме как по запросу суда, прокуратуры, Банка России, саморегулируемой организации и в иных установленных законодательством Российской Федерации случаях.

Статья 9. Обязанности Общества в целях улучшения качества работы с обращениями получателей финансовых услуг

Общество предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) предмет обращений;
- 3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

Статья 10. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений

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 получателей финансовых услуг.