

Утвержден приказом ООО МКК ЗМЦ

от «28» июня 2024 года

№ 21а/ОД

**Порядок рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг
Общества с ограниченной ответственностью
Микрокредитной компании
Забайкальский микрофинансовый центр**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания Забайкальский микрофинансовый центр (далее – Микрофинансовая организация) в соответствии с 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 22.06.2017 г. Банком России (далее – Базовый стандарт), Федеральным законом от 4 августа 2023 г. N 442-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и иным действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок не применяется к отношениям Микрофинансовой организации с получателями финансовых услуг, возникшим до «01» июля 2017 г., т.е., до вступления в силу настоящего Порядка.

1.3. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Микрофинансовая организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

1.4. Микрофинансовая организация 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.

1.5. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться в Микрофинансовую организацию по телефону: **8-924-805-73-00**. В вышеуказанных целях Микрофинансовая организация вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

1.6. В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения настоящий Порядок размещен в открытом доступе в сети Интернет на официальном сайте Микрофинансовой организации по адресу: <https://zmc75.ru/>.

2. Основные понятия, использованные в настоящем Порядке

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

Микрофинансовая организация - Общество с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания Забайкальский микрофинансовый центр.

Получатель финансовой услуги - субъект малого предпринимательства (индивидуальный предприниматель или юридическое лицо), самозанятый гражданин, обратившееся в Микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Обращение - направленное в Микрофинансовую организацию 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 Микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Официальный сайт Микрофинансовой организации - сайт в информационнотелекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Микрофинансовой организации, электронный адрес которого <https://zmc75.ru/> включает доменное имя, права на которое принадлежат Микрофинансовой организации.

Реструктуризация задолженности - решение Микрофинансовой организации в отношении задолженности Получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

СРО - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка".

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

Договор об оказании финансовой услуги – договор микрозайма, договор поручительства, договор залога, договор ипотеки (включая все изменения и дополнения к вышеперечисленным договорам об оказании финансовой услуги), заключенный Получателем финансовой услуги с Микрофинансовой организацией.

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

3. Прием и регистрация обращений

3.1. Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Микрофинансовой

организацией, Получатель финансовой услуги может обратиться в Микрофинансовую организацию по телефону: 8-800-100-10-22 (доб. 108).

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

3.2. Микрофинансовая организация вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации.

Микрофинансовая организация обязана сообщать Получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

Микрофинансовая организация обеспечивает хранение зафиксированных телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, и иных видов взаимодействия с Получателем финансовой услуги, составленных и полученных ею в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, до истечения (шести) месяцев со дня их совершения в соответствующем для данного вида взаимодействия формате, за исключением случаев, когда фиксация или хранение противоречит законодательству Российской Федерации. Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с Получателями финансовых услуг определяется Микрофинансовой организацией исходя из технических возможностей Микрофинансовой организации и (или) вида ее взаимодействия с получателем финансовой услуги.

3.3. Микрофинансовая организация 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 Микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц. Обращения, принятые по электронной почте, распечатываются, а затем регистрируются в "Журнале регистрации обращений" и обрабатываются в соответствии с настоящим Положением.

Прием обращений Получателей финансовых услуг направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, а также направленных на электронный адрес почты Микрофинансовой организации, осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы Микрофинансовой организации: понедельник, вторник среда, четверг с 08.45 до до 18.00; пятница с 08.45 до 16.45 за исключением обеденного перерыва - с 13.00 до 14.00, выходных дней – суббота и воскресенье, а также нерабочих праздничных дней. Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час. Наличие подписи в обращении не требуется. В случае поступления

обращения в форме электронного документа Микрофинансовая организация обязана уведомить заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения удобным способом для заявителя. Рекомендуемая форма уведомления представлена в Приложении № 1 к настоящему Порядку.

3.5. Поступившее в Микрофинансовую организацию обращение Получателя финансовой услуги не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления, подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений». «Журнал регистрации обращений» ведется в электронном виде.

3.6. Регистрация входящего обращения Получателя финансовой услуги и контроль за его рассмотрением и предоставлением ответа на поступившее обращение осуществляется ответственным специалистом:

а) внесение следующих сведений по каждому поступившему обращению в «Журнал регистрации обращений»:

- в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовой услуги, направившего обращение;

- в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

б) создание электронного образа документа с оригинала обращения, поступившего на бумажном носителе,

в) после регистрации оригинал обращения, поступивший на бумажном носителе, хранится в досье клиента либо в отдельной папке у ответственного специалиста.

г) все обращения Получателей финансовой услуги ставятся на контроль.

д) срок рассмотрения обращения проставляется и учитывается ответственным сотрудником Микрофинансовой организации.

е) дальнейшая работа с обращением осуществляется Микрофинансовой организацией на основе электронного образа документа.

3.7. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений Получателей финансовых услуг ответственный исполнитель Микрофинансовой организации:

- запрашивает дополнительные документы и сведения у Получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения (типовая форма уведомления Получателю финансовой услуги о предоставлении документов (информации) приведена в Приложении № 2 к настоящему Порядку);

- требует у работников Микрофинансовой организации предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения Получателя финансовой услуги;

- обращается в случае необходимости непосредственно к единоличному исполнительному органу Микрофинансовой организации с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг;

- готовит проект ответа Микрофинансовой организации на поступившее обращение Получателя микрофинансовой услуги.

4. Сроки рассмотрения обращений

Ответ на поступившее к нему обращение должен быть составлен в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в "Журнале регистрации обращений". Рекомендуемая форма ответа на обращение представлена в Приложении № 3 к настоящему Порядку.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения микрофинансовая организация по решению единоличного исполнительного органа в праве продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней 10 (десяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

5. Работа с обращениями, формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к ответу и причины отказа

5.1. Рассмотрение обращений Получателей микрофинансовых услуг осуществляется Микрофинансовой организацией бесплатно. Рекомендуемая форма ответа на обращение представлена в Приложении № 3 к настоящему Порядку.

5.2. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиям договора, заключенного между микрофинансовой организацией и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

5.3. МФО вправе отказать в рассмотрении обращения Получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

5.4. Микрофинансовая организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение.

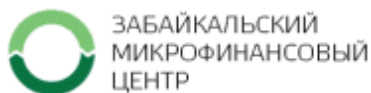
5.5. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 13 ст. 9.1. Федерального закона № 422-ФЗ, микрофинансовая организация принимает решение оставить обращение без ответа по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 10 ст. 9.1. Федерального закона № 422-ФЗ, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5.6. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, микрофинансовая организация вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

5.7. В случае поступления в микрофинансовую организацию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", микрофинансовая организация обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

5.8. Микрофинансовая организация и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации."

5.9. Микрофинансовая организация обязана хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.



**Общество с ограниченной
ответственностью
Микрокредитная компания
Забайкальский
микрофинансовый центр**

ул. Бабушкина, 52, пом. 4

г.Чита, 672000

тел. 8 (800) 100-10-22

факс. +7 (3022) 35-01-40

e-mail: mail@zmc75.ru

ОГРН: 1127580000173

ИНН/КПП: 8001017379/753601001

№ _____

На вх. _____ от _____

ФИО/Наименование Клиента

Адрес:

Телефон:

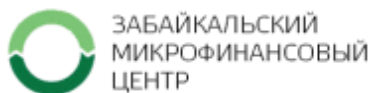
УВЕДОМЛЕНИЕ

Ваше обращение (заявление о досрочном погашении микрозайма) зарегистрировано, ему присвоен входящий № _____ от «___» _____ 202__ г.

Уведомление направляем на электронный адрес, который указан в Заявлении.

Генеральный директор

С.В.Кибирева



**Общество с ограниченной
ответственностью
Микрокредитная компания
Забайкальский
микрофинансовый центр**

ул. Бабушкина, 52, пом. 4

г.Чита, 672000

тел. 8 (800) 100-10-22

факс. +7 (3022) 35-01-40

e-mail: mail@zmc75.ru

ОГРН: 1127580000173

ИНН/КПП: 8001017379/753601001

№ _____

ФИО/Наименование Клиента

Адрес:

Телефон:

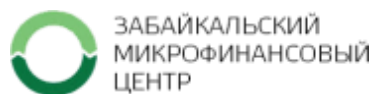
УВЕДОМЛЕНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ЗАПРОСА

Для проведения проверки Вашего обращения в ООО МКК ЗМЦ, просим предоставить следующие документы (информацию), необходимые для установления фактических обстоятельств, в том числе для подтверждения данных, содержащихся в Вашем обращении, в соответствии с приложением к настоящему запросу, а именно:

Документы (информацию) просим предоставить в срок до «_____» _____ 20__ г.

Генеральный директор

С.В.Кибирева



**Общество с ограниченной
ответственностью
Микрокредитная компания
Забайкальский
микрофинансовый центр**

ул. Бабушкина, 52, пом. 4

г. Чита, 672000

тел. 8 (800) 100-10-22

факс. +7 (3022) 35-01-40

e-mail: mail@zmc75.ru

ОГРН: 1127580000173

ИНН/КПП: 8001017379/753601001

_____ № _____

ФИО/Наименование Клиента

Адрес:

Телефон:

ОТВЕТ НА ОБРАЩЕНИЕ

Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания Забайкальский микрофинансовый центр, рассмотрев Ваше обращение (Заявление о продлении срока предоставления целевого использования денежных средств) от «__» _____ 2024 г., сообщает, что по договору микрозайма № _____ от «__» _____ 2024 г. продлен срок подтверждения целевого использования до _____ г.

Генеральный директор

С.В.Кибирева