

Приложение 1

Утвержден приказом ООО МКК ЗМЦ

от «07» июля 2023 года

№ 30/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) и 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/>.

1.7. Рекомендуемая форма обращения получателя финансовых услуг приведена в приложении к настоящему Порядку.

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 и обрабатываются в соответствии с настоящим Положением.

Прием обращений Получателей финансовых услуг осуществляется Микрофинансовой организацией ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы Микрофинансовой организации: понедельник, вторник среда, четверг с 08.45 до 13.00 и с 14.00 до 18.00; пятница с 08.45 до 13.00 и с 14.00 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.

3.5. Поступившее в Микрофинансовую организацию обращение Получателя финансовой услуги в течение 1 (одного) рабочего дня с даты его поступления регистрируется в «Журнале регистрации обращений».

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 у ответственного сотрудника.

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 запроса Получателю финансовой услуги о предоставлении документов (информации) приведена в Приложении 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 (типовая форма запроса Микрофинансовой организации о предоставлении информации (объяснений) приведена в Приложении к настоящему Порядку);

- 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. Требования к письменному обращению получателя финансовых услуг

4.1. Рекомендуемая форма обращения Получателя финансовых услуг приведена в Приложении к настоящему Порядку.

4.2. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращение Получателя финансовых услуг должно содержать:

- дату обращения;
- номер Договора об оказании финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с Микрофинансовой организацией (при наличии);
- суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства);
- иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.
- в отношении Получателя финансовой услуги-юридического лица: полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.
- в отношении Получателя финансовой услуги - физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), личную подпись Получателя финансовых услуг (его представителя), почтовый адрес в соответствии с п.4.3 настоящего Порядка для направления ответа на обращение.

4.3. Ответ на обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному ей Получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством РФ 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", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги. В случае направления обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально

удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Микрофинансовой организацией получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Порядка.

5. Сроки рассмотрения обращений

Ответ на поступившее к нему обращение должен быть составлен в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в "Журнале регистрации обращений".

В случае если Получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный исполнитель Микрофинансовой организации в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у Получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. Типовая форма запроса Получателю финансовой услуги о предоставлении документов (информации) приведена в Приложении к настоящему Порядку. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Получателем финансовой услуги, Микрофинансовая организация рассматривает обращение не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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

6.1. Рассмотрение обращений Получателей микрофинансовых услуг осуществляется Микрофинансовой организацией бесплатно.

6.2. Ответ на обращение Получателя финансовой услуги Микрофинансовая организация направляет:

- по адресу, предоставленному Получателем финансовой услуги (его представителем) в соответствии с пунктом 4.3 настоящего Порядка.
- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением.
- ответ на обращение, полученное по электронной почте, может быть направлен получателю финансовых услуг по электронной почте при наличии соответствующего волеизъявления получателя финансовой услуги.
- иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги (микрозайма) по усмотрению Микрофинансовой организации.

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

6.3.1. в обращении не указаны:

- номер и дата Договора об оказании финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с Микрофинансовой организацией (при наличии);
- признаки, идентифицирующие физического лица-Получателя финансовой услуги (фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес;
- признаки, идентифицирующие юридического лица - Получателя финансовой услуги (признаки, полное наименование и место нахождения юридического лица);

6.3.2. в обращении отсутствует:

- подпись физического лица-Получателя финансовой услуги (его представителя);
- подпись уполномоченного представителя юридического лица;

6.3.3. к обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

6.3.4. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Микрофинансовой организации, а также членов их семей;

6.3.5. текст письменного обращения не поддается прочтению;

6.3.6. 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.

6.3.7. В обращении содержится запрос общедоступной информации и открытых данных, перечень и доступ к которой определен ст.7 Федерального закона №149-ФЗ от 27 июня 2006г. «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

6.4. Микрофинансовая организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, когда к обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Получателя финансовой услуги.

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

- для физических лиц: простая письменная 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);

- для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

6.5. В случае возникновения у Микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении Получателя финансовой услуги или полномочий его представителя, Микрофинансовая организация обязана проинформировать Получателя финансовой услуги о риске получения информации о Получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом в устной или письменной форме с учетом п.3.2 настоящего Порядка.

6.6. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи.

6.7. Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 6.3-6.4. настоящего Порядка.

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

6.9. Микрофинансовая организация обязана принять решение по полученному ею обращению Получателя финансовой услуги. Если ответственный исполнитель Микрофинансовой организации полагает, что обращение Получателя финансовой услуги должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ Получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Микрофинансовой организацией по обращению и какие действия должен предпринять Получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственный исполнитель Микрофинансовой организации полагает, что обращение Получателя финансовой услуги не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа. В случае отсутствия ответа Получателя финансовой услуги на запрос Микрофинансовой организации, направленный в соответствии с пунктом 5.1 настоящего Порядка, ответственный исполнитель Микрофинансовой организации вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

6.10. В случае невозможности удовлетворить обращение, Микрофинансовой организации рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

6.11. Письменный ответ за подписью единоличного исполнительного органа Микрофинансовой организации направляется в адрес Получателя финансовой услуги с учетом п.4.3 настоящего Порядка по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или по усмотрению Микрофинансовой организации, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

6.12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Микрофинансовой организацией 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.

в ООО МКК ЗМЦ

От _____
(ФИО полностью)

(почтовый адрес с индексом для направления ответа)

(контактный телефон (городской, сотовый))

О Б Р А Щ Е Н И Е

получателя финансовых услуг по договору финансовой услуги № _____ от _____ . _____ . 20__ г.

(при наличии договора финансовой услуги)

1. _____

суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования,
а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства)

2. _____

иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить

3. _____

перечень прилагаемых копий документов, в т.ч. подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства

(дата)

_____ / _____ /

(подпись)

(фамилия, инициалы)

№ _____ от « ____ » _____ 20__ г.
на № _____ от « ____ » _____ 20__ г.

ОТКАЗ В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ

Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания Забайкальский микрофинансовый центр, действуя в соответствии с положениями базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утв. Банком России от 22.06.2017 г., настоящим сообщает об отказе в рассмотрении Вашего обращения получателя финансовой услуги на основании п. 6.3 Порядка рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ООО МКК ЗМЦ, а именно (указывается причина отказа:

(в обращении не указано / в обращении отсутствует / в обращении содержится / текст письменного обращения не поддается прочтению)

Вы вправе вновь направить в ООО МКК ЗМЦ свое обращение после устранения вышеуказанных (ой) причин (ы) отказа.

Генеральный директор

С.В.Кибирева

№ _____ от « ____ » _____ 20__ г.

на № _____ от « ____ » _____ 20__ г.

**ЗАПРОС ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ДОКУМЕНТОВ (ИНФОРМАЦИИ)**

КОМУ: _____

Для проведения проверки Вашего обращения в ООО МКК ЗМЦ, действуя в соответствии с положениями базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утв. Банком России от 22.06.2017 г., прошу 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:

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

Генеральный директор

С.В.Кибирева