

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Микрокредитная компания Семейные деньги»»**

Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг ООО «Микрокредитная компания Семейные деньги» (далее - Порядок) 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 Банком России (далее - Базовый стандарт), и действующим законодательством Российской Федерации.
- 1.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО «Микрокредитная компания Семейные деньги» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.
- 1.3. ООО «Микрокредитная компания Семейные деньги» 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.
- 1.4. 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 ООО «Микрокредитная компания Семейные деньги» по адресу: www.zaim-mobile.ru, а также в местах обслуживания Клиентов.
- 1.5. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:
 - ❖ для физических лиц: простая письменная доверенность, заверенная нотариально, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности), нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем)
 - ❖ для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

Микрофинансовая организация - ООО «МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ СЕМЕЙНЫЕ ДЕНЬГИ»

Получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, либо получающее 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 www.zaim-mobile.ru в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Микрофинансовой организации, права на который принадлежит 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 № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка".

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозайма получателям финансовых услуг.

Договор об оказании финансовой услуги - договор микрозайма (потребительского займа).

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 обращения.

3.1. Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского займа, заключенного с Микрофинансовой организацией, Получатель финансовой услуги может обратиться в любой офис Микрофинансовой организации или по телефонам Микрофинансовой организации 89248410103. Полученное в устной форме обращение Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Микрофинансовой организацией в день обращения не фиксируется в «Журнале регистрации обращений» (Приложение №1).

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 сообщить Получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

3.3. Микрофинансовая организация принимает обращения Получателей финансовых услуг в письменном виде доставленные курьером или по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу Микрофинансовой организации: 675004, Амурская область, город Благовещенск, ул. Горького, д. 235/2, офис 310.

3.4. 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, пятница с 09.00 до 18.00.

3.5. Поступившее в Микрофинансовую организацию обращение Получателя финансовой услуги в течение 3 (трех) рабочих дней с даты его поступления регистрируется в «Журнале регистрации обращений».

4. Требования к письменному обращению получателя финансовых услуг.

4.1. Рекомендуемая форма обращения Получателя финансовой услуги приведена указана на официальном сайте Микрофинансовой организации - сайт www.zaim-mobile.ru

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

- ❖ дату обращения;
- ❖ номер Договора об оказании финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с Микрофинансовой организацией;
- ❖ суть обращения;
- ❖ иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- ❖ копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обязательства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- ❖ 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;
- ❖ доверенность представителя Получателя финансовой услуги.

4.3. Ответ на обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному ей Получателем финансовой услуги при заключении договора 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.

5. Предельные сроки рассмотрения обращений

5.1. Ответ на поступившее 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.

При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документы 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 мотивировке ответа и причинам отказа.

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

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

- ❖ почтой по адресу, предоставленному Получателем финансовой услуги (его представителем) в соответствии с пунктом 4.3 настоящего Порядка;
- ❖ вручает лично в оговоренный срок при получении ответа в подразделении Микрофинансовой организации.

6.3. Микрофинансовая компания 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 услуг финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с Микрофинансовой организацией;
- ❖ признаки, идентифицирующие физического лица - Получателя финансовой услуги (фамилия, имя, отчество (при наличии)), почтовый адрес.

6.3.2. в обращении отсутствует:

- ❖ подпись физического лица - Получателя финансовой услуги (его представителя).

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, 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 минимального объема информации получателя финансовой услуги, размещенной в открытом доступе на официальном сайте

Микрофинансовой организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

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

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

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 приводятся разъяснения, 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 п. 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 Микрофинансовая организация может предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации, если таковые имеются.

6.11. Письменный ответ подписывается руководителем Микрофинансовой организации либо лицом им уполномоченным.

6.12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Микрофинансовой организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращения".

ЖУРНАЛ

регистрации обращений

ООО «Микрокредитная компания Семейные деньги»

Информация по заполнению Журнала регистрации обращений (далее – Журнал):

- В соответствии с п. 2 ст. 19 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017 (далее – Стандарт) поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносит в Журнал.

- В соответствии с п. 3 ст. 19 Стандарта лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в Журнале, однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в Журнале, установленного в пункте 2 настоящей статьи. 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 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

- В соответствии с п. 4 ст. 20 ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги 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».

- В соответствии с п. 12 ст. 18 Стандарта 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 соответствии с п. 6 ст. 4 Стандарта документы, указанные в подпунктах 1-4 п. 3 настоящей статьи, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в подпункте 5 п. 3 настоящей статьи, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в Журнале. Если документ, указанный в п. 3 настоящей статьи, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документа микрофинансовой организацией увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней.

номер записи	Вх.номер	дата получения	способ получения	Ф.И.О. получателя финансовой услуги, направившего обращение, получившего ответ	способ направления ответа	Исходящий регистрационный номер	Дата направления ответа	Примечание