

Утверждаю

Директор ООО МКК "Империаль"

А.В. Белокурова

"01" июля 2024 года



**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ "ИМПЕРИАЛЬ"**

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

г. Череповец
2024

1. Общие положения:

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, оказываемых обществом с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Империаль», (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 № 151-ФЗ, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых ООО МКК "Империаль";
- повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности ООО МКК "Империаль";
- эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в ООО МКК "Империаль" обращений;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых ООО МКК "Империаль".

1.2. Настоящее Положение определяет условия и порядок подачи получателем финансовых услуг обращений в ООО МКК "Империаль", рассмотрения поступивших обращений и предоставления ООО МКК "Империаль" на них ответов получателям финансовых услуг.

1.3. Настоящее Положение не распространяется на отношения, связанные с подачей и рассмотрением микрофинансовой организацией заявлений о предоставлении потребительских займов и принятия по ним решений.

2. Требования и рекомендации к содержанию обращения

2.1. Обращение получателя финансовой услуги обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество, адрес (почтовый или электронный) - для физического лица; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом должно содержать полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2.2. В обращение должна быть включена следующая информация и приложены копии документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- 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 микрофинансовой 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.

2.3. Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- 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 микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть;

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. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 2.5 настоящего Положения.

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

2.5. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 пункта 2.3 настоящего Положения, 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 пункте 4.5 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

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

3.1. Микрофинансовая организация обязана обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения микрофинансовой организации, адресу места нахождения филиала, представительства микрофинансовой организации, указанном в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты микрофинансовой организации (при наличии). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3.2. Информация об адресах, указанных в части 3.1. настоящего Положения, должна быть размещена на официальном сайте микрофинансовой организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии).

3.3. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, 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.

В случае поступления обращения в форме электронного документа микрофинансовая организация обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 4.5 настоящего Положения.

3.4. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его регистрации в "Журнале регистрации обращений". В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов, микрофинансовая организация может продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.

Решение о продлении принимается единоличным исполнительным органом, заместителем единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица. Микрофинансовая организация обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

3.5. 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".

3.6. Имущественное обращение (требование о восстановлении нарушенного права) и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, также подлежит рассмотрению со стороны микрофинансовой организации.

3.7. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрофинансовой организацией в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений".

3.8. В случае выявления микрофинансовой организацией, при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", микрофинансовая организация направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном пунктом 2.5. настоящего Положения, в день направления ответа на обращение заявителю.

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

4.1. Микрофинансовая организация обязана 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 микрофинансовой организацией по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы).

4.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос микрофинансовой организации, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

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

4.4. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

4.5. 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 условиями 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.

4.6. 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 настоящим Положением, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

4.7. Микрофинансовая организация и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Положением, 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. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений

5.1. Микрофинансовая организация 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).

5.2. 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.