

**Информация**  
**По рассмотрению обращений получателей финансовых услуг**  
**В ООО МКК «СЕМЕРОЧКА»**

**Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг**

1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО МКК «СЕМЕРОЧКА» (далее - микрокредитная компания) руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрокредитной компанией его обращения.
2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в микрокредитной компании назначен работник по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг. В вышеуказанных целях микрокредитная компания также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.
3. Микрокредитная компания обеспечивает, чтобы лицо, ответственное на рассмотрение обращение получателей финансовых услуг, имело право:  
А) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателей финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;  
Б) требовать у работников микрокредитной компании предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;  
В) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу микрокредитной компании, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателем финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.
4. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем микрокредитной компании.

**Требования к информационному обеспечению работы с обращениями**

1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги микрокредитная компания направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании 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», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным микрокредитной компанией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение микрокредитная компания направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрокредитной компании получателем финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.
2. Микрокредитная компания отвечает на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.
3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем микрокредитная компания вправе не отвечать на такое обращение, если не предоставлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:  
А. 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);

Б. 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.

4. В случае подачи обращения в электронном виде, 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 микрокредитной компанией. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги в микрокредитной компании признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и микрокредитной компанией.
5. В случае возникновения у микрокредитной компании сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, микрокредитная компания проинформирует получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.
6. Микрокредитная компания в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформирует получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 7 и 8 статьи 18 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 от 26.06.2017 г.
7. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи, 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.
8. Микрокредитная компания доводит до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):
  - А. Номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрокредитной компанией;
  - Б. Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
  - В. Наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрокредитной компании, действия (бездействия) которого обжалуются;
  - Г. Иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
  - Д. Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае приводится перечень прилагаемых к нему документов.
9. Микрокредитная компания вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:
  - А. 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);
  - Б. Отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

В. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрокредитной компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрокредитной компании, а также членов их семей;

Г. Текст письменного обращения не поддается прочтению;

Д. 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.

10. Микрокредитная компания рассматривает обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 9.
11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного решения.
12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрокредитной компанией 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 получателей финансовой услуги и (или) его обращения.

#### **Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений**

1. Микрокредитная компания 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 микрокредитной компании, указанному в едином реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрокредитной компании.
2. 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:
  - А. Дата регистрации и входящий номер обращения;
  - Б. 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 12 (двенадцати) 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. В случае, если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист 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) документов получателем финансовой услуги, микрокредитная компания рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.
4. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрокредитной компанией, подлежит рассмотрению компанией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

### **Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа**

1. Микрокредитная компания принимает 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 микрокредитной компанией по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.
2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос микрокредитной компании, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) иные документы не представлены.
3. В случае невозможности удовлетворить обращение, микрокредитной компанией предлагаются лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.
4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению микрокредитной компании, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

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

1. Микрокредитная компания 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:
  - А. Количество поступивших обращений;
  - Б. Предмет обращений;
  - В. Результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).
2. Микрокредитная компания 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.