

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В ООО МКК «Гульден»

Настоящий порядок (далее – Порядок) определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Гульден» (далее – Общество) 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 Банком России (далее — Базовый стандарт), Федеральным законом «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

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

Общество 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.

В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться в Общество по адресу электронной почты и телефону, указанным на сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://mkkgulden.ru> (далее – Сайт).

В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения настоящий Порядок размещен в открытом доступе на Сайте.

Рекомендованная форма обращения получателя финансовых услуг приведена в приложении № 1 к настоящему Порядку.

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОРЯДКЕ

1.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

- микрофинансовая организация – юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность, и сведения, о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций в порядке, предусмотренном законом;
- получатель финансовой услуги (заявитель) – физическое лицо (в том числе – зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить/получающее финансовую услугу;
- обращение – направленные в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или

иным уполномоченным органом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг;

- финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозайма;
- договор об оказании финансовой услуги – договор займа.

1.2. 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.

2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

2.1. Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, получатель финансовой услуги может обратиться в Общество по контактному телефону Общества: 8 (800) 350-23-63. При этом в случае отсутствия надлежащей идентификации получателя финансовой услуги консультация осуществляется с учетом требований п. 4 ч. 2 ст. 9 Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» о соблюдении тайны об операциях заемщиков.

2.2. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день поступления такого обращения.

2.3. Общество принимает письменные обращения получателей финансовых услуг:

- направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц (ЕГРЮЛ);
- направленные на адрес электронной почты Общества: info@mkkgulden.ru, info@boostra.ru, а также по иным адресам электронной почты Общества, предусмотренным для направления обращений и опубликованным на Сайте Общества;
- через Личный кабинет на Сайте Общества, при наличии технической возможности;
- иным способом, предусмотренным договором об оказании финансовой услуги.

2.4. Поступившее в Общество обращение подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации обращений по форме Приложения № 2 к настоящему Порядку (далее – Журнал) не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

2.5. Устные обращения получателей финансовых услуг, указанные в п. 2.1. Порядка, не подлежат регистрации в Журнале. При этом, в случае если устное обращение по своему содержанию требует письменного ответа либо содержит признаки жалобы, оно подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

2.6. Срок для рассмотрения обращения исчисляется с момента его регистрации в Журнале.

2.7. Общество не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения в Журнале, направляет заявителю уведомление о регистрации обращения с указанием регистрационного номера (далее – Уведомление о регистрации).

3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

3.1. Рекомендуемая форма обращения получателя финансовой услуги приведена в Приложении № 1 к настоящему Порядку.

3.2. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения получателя финансовых услуг оно должно содержать:

1. фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица или наименование юридического лица;
2. суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств);

3. реквизиты договора об оказании финансовой услуги (номер и дата договора, при наличии);
 4. почтовый или электронный адрес для направления ответа на обращение.
- 3.3. Для ускорения рассмотрения обращения получатель финансовой услуги вправе также указать контактный номер телефона и приложить к обращению копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится список прилагаемых документов.
- 3.4. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании доверенности и (или) иного документа, к такому обращению должны быть приложены документы, подтверждающие полномочия на представление интересов получателя финансовой услуги.

4. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

- 4.1. Лицо, ответственное в Обществе за рассмотрение обращений, обязано в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения (если иные сроки не предусмотрены иными федеральными законами) рассмотреть обращение получателя финансовой услуги и по результатам его рассмотрения направить заявителю соответствующий ответ на его обращение.
- 4.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, лицо, ответственное за рассмотрение обращений в Обществе, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено иными федеральными законами.
- 4.3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее – Уведомление о продлении срока).
- 4.3. В случае, если обращение заявителя связано с просроченной задолженностью и ее взысканием, то срок для ответа на такое обращение не может превышать десяти рабочих дней со дня получения такого обращения.

5. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ И ТРЕБОВАНИЯ К МОТИВИРОВКЕ ОТВЕТА И ПРИЧИНАМ ОТКАЗА

- 5.1. Рассмотрение обращений получателей микрофинансовых услуг осуществляется Обществом бесплатно.
- 5.2. Ответ на обращение получателя финансовой услуги 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.
- 5.3. Общество направляет ответ на обращение получателя финансовой услуги, а также Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока 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 с Обществом. В случае, если получатель финансовой услуги при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение, Уведомление о регистрации, Уведомление о продлении срока направляются способом, указанным в обращении.

5.4. Ответ на обращение, по существу, не дается Обществом в следующих случаях:

5.4.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ, **и при этом Общество не располагает иными контактными данными заявителя (например, из договора);**

5.4.2. в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

5.4.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества или членов его семьи;

5.4.4. текст обращения не поддается прочтению;

5.4.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

5.5. Если в случаях, предусмотренных п.п. 5.4.2-5.4.5 настоящего Порядка, Общество принимает решение оставить обращение без ответа, по существу, оно направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 5.3 настоящего Порядка, 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, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 5.5 настоящего Порядка.

5.7. Общество фиксирует и хранит обращения получателей финансовых услуг, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг

в ООО МКК «Гульден»

ОТ _____
(ФИО физического лица или наименование юридического лица)

(почтовый или электронный адрес для направления ответа)

(контактный номер телефона)

ОБРАЩЕНИЕ

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 то числе подтверждающих и изложенные в обращении обстоятельства)

дата

подпись

(фамилия, инициалы)

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ
УСЛУГ**

ДАТА РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЯ	ВХОДЯЩИЙ НОМЕР ОБРАЩЕНИЯ	ЗАЯВИТЕЛЬ (ФИО ИЛИ НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ)	ТЕМА ОБРАЩЕНИЯ	ДАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТА	СПОСОБ НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТА	РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ