

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО Национальная  
Заемная МКК Воробьева Т.В.

14 февраля 2019г



## Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ООО «Национальная Заемная МКК»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг ООО «Национальная Заемная МКК» (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 г. Банком России (далее - Базовый стандарт) и действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок не применяется к отношениям ООО «Национальная Заемная МКК» с получателями финансовых услуг, возникшим до 01.07.2017 г., т.е. до вступления в силу настоящего Порядка.

1.3. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО «Национальная Заемная МКК» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

1.4. ООО «Национальная Заемная МКК» 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 службу внутреннего контроля ООО «Национальная Заемная МКК» по телефону 8-800-444-04-10 или 8-922-221-44-77, или в офисах ООО «Национальная Заемная МКК». В вышеуказанных целях ООО «Национальная Заемная МКК» 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 ООО «Национальная Заемная МКК» по адресу: [www.zaembe.ru](http://www.zaembe.ru)

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

### 2. Основные понятия используемые в настоящем Порядке.

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

**Микрофинансовая организация** - ООО «Национальная Заемная МКК»

**Получатель финансовой услуги** - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, 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, касающиеся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

**Официальный сайт Микрофинансовой организации** - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Микрофинансовой организации, электронный адрес

которого [www.ooonz.ru](http://www.ooonz.ru) включает данное имя, права на которое 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 и (или) привлечение денежных средств по договору займа от физических лиц.

**Договор об оказании финансовой услуги** - договор потребительского займа.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства РФ, 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 или по телефону Микрофинансовой организации 8-800-444-04-10 или 8-922-221-44-77.

Полученное в устной форме обращения Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского займа, заключенного с Микрофинансовой организацией в день обращения. При этом также 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 сообщить Получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

3.3. Микрофинансовая организация принимает обращения Получателей финансовых услуг в письменном виде нарочно или по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу Микрофинансовой организации: 620014, Свердловская обл., г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24/8, офис 436А.

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, без перерыва на обед, выходные дни - суббота, воскресенье.

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 в Приложении к настоящему Порядку. 4.2. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения Получателя финансовых услуг должно содержать:

- дату обращения;
- номер Договора об оказании финансовой услуги, заключенного между 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 приводятся 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.

4.2. 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. В случае направления обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатам ответ на такое обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному Микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовых услуг, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Порядка.

## **5. Предельные сроки рассмотрения обращений**

5.1. 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 службы внутреннего контроля 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) 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:

- 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

или 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 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 обращение 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» по адресу: [www.zaembe.ru](http://www.zaembe.ru).

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 2006г. «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

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 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.

6.6. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложение к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между Получателем финансовой услуги и Микрофинансовой организацией.

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 службы внутреннего контроля 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 службы внутреннего контроля 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 службы внутреннего контроля 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 руководителя службы внутреннего контроля или 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 усмотрения Микрофинансовой организации, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращения».

6.12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Микрофинансовой организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращения». Обращения Получателя финансовой услуги, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными,

кроме случаев получения запросов от полномочных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

Приложение  
к Порядку рассмотрения обращений  
получателей финансовых услуг  
в ООО «Национальная Заемная МКК»

От \_\_\_\_\_  
ФИО физического лица

\_\_\_\_\_ /  
почтовый адрес для направления ответа

\_\_\_\_\_ /  
контактный телефон (городской, сотовый)

ОБРАЩЕНИЕ

физического лица - получателя финансовых услуг

по договору потребительского займа № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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)