

## Положение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг

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, утвержденный Банком России 22.06.2017 г

### 1. Общие положения

1.1. Положение устанавливает единые правила работы с обращениями физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг в ООО МКК «Твой.Кредит» (далее – Общество), включая документирование деятельности, ведение документооборота, регистрацию, контроль за исполнением и хранением документов.

1.2. Положение является локальным нормативным документом Общества, утверждается генеральным директором Общества и имеет обязательный характер для всех сотрудников.

1.3. Настоящее Положение подлежит размещению на официальном сайте Общества <https://max.credit> для ознакомления всех получателей финансовых услуг на равных правах и в равном объеме.

1.4. За единый порядок документирования и организацию работы с документами в Обществе отвечает генеральный директор.

1.5. Ответственность за работу с обращениями физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг возлагается генерального директора.

1.6. Сотрудники Общества несут персональную ответственность за выполнение требований инструкции, своевременное рассмотрение и исполнение документов, их правильное оформление и сохранность

### 2. Термины, определения, сокращения и обозначения

2.1. В настоящей Инструкции применены следующие термины с соответствующими определениями:

— 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.

— Получатель финансовой услуги – физическое лицо или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу, клиент Общества.

— Финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

— Базовый стандарт – Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденный Банком России 22.06.2017 г.

### 3. Прием, регистрация и рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг.

#### 3.1. Прием обращений

3.1.1. Обращение в Общество от потребителя финансовых услуг, может поступить одним из нижеперечисленных способов:

— на адрес электронной почты.

— почтой посредством ФГУП «Почта России».

— непосредственно по юридическому адресу — в устной форме.

#### 3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Действия ответственного сотрудника:

— проверяет полноту изложения информации в обращении в соответствие с требованиями Базового стандарта

— регистрирует обращение в «Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг» и проставляет входящий номер на документе.

— проставляет входящий номер на втором экземпляре обращения и передает его клиенту любым доступным способом.

— ставит на контроль подготовку ответа в установленные Базовым стандартом сроки.

#### 3.3. Рассмотрение обращений

3.3.1. При рассмотрении обращений клиентов Общество руководствуется доступностью, объективностью, беспристрастностью, предполагающими информированность клиента.

3.3.2. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Общества.

3.3.3. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Общество направляет по адресу, предоставленному ему 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 27.06.2006 г. № 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 Обществом. В случае направления обращения от имени получателя финансовой

услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществу получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

3.3.4. Общество обязано отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем без предоставления документа, подтверждающего полномочия представителя. Полномочия представителя подтверждаются: 1) 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); 2) 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.

3.3.5. В силу требований Федерального закона от 03.07.2016 г. № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» при наличии просроченной задолженности представителем получателя финансовой услуги для взаимодействия с Обществом может быть только адвокат, полномочия которого подтверждаются в том числе, но не ограничиваясь, адвокатским ордером либо информацией о том, в какой адвокатской конторе состоит представитель

3.3.6. Требования к обращениям: Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, Отчество (при наличии), адрес (почтовый и/или электронный) 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.

3.3.7. Рекомендовано включить в обращение:

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Обществом
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должность, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества, действия / бездействие которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить; копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3.3.8. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- 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 местонахождение юридического лица).
- отсутствует подпись уполномоченного представителя.
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и/или здоровью работников Общества, а также членов их семей.
- текст письменного обращения не поддается прочтению.
- 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.

3.3.9. Общество обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения

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

3.3.11. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг». 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.

#### 4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. 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 получателей финансовых услуг», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения 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 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.

4.2. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора об оказании Обществом финансовой услуги, подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг».

4.3. Сроки направления запрашиваемых документов:

№	Наименование документа, запрашиваемого клиентом	Сроки
1	— Подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги. — Подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа. — Документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа). — Согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности.	10 рабочих дней со дня регистрации запроса
2	Документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги	1 рабочий день со дня регистрации запроса
3	Иные требования или вопросы	12 рабочих дней со дня регистрации запроса

4.4. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, сотрудник центрального офиса 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, Ответственный сотрудник рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.5. «Журнал регистрации обращений получателей финансовых услуг» в Обществе ведется на бумажном носителе.

5. Подготовка ответа на обращение.

5.1. В целях координации деятельности Общества по подготовке и направлению ответов заявителям приказом генерального директора Общества назначается ответственное лицо.

5.2. Ответственное лицо, рассматривает обращение и принимает решение о необходимости подготовки ответа, либо направлению заявителю письмо с запросом о предоставлении дополнительной информации.

5.3. Ответственный сотрудник, 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). Если ответственный сотрудник полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.4. Если иное не указано в обращении получателя финансовых услуг, ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, с отметкой о регистрации ответа в «Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг».

6. Требования к содержанию обращения потребителя финансовых услуг.

6.1. В обращение заявителя (получателя финансовых услуг) рекомендуется включить следующую информацию и документы (при их наличии):

— номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией.

— изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства — наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются.

— иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить — копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

6.2. Основания для отказа в рассмотрении обращения по существу:

6.2.1. В соответствии с Базовым стандартом (ст.18 п.9) Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

— 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).

— отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц) — в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей.

— текст письменного обращения не поддается прочтению.

— 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.

#### 7. Заключительные положения.

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента ее утверждения Генеральным директором Общества и действует без ограничения срока.

7.2. Настоящая Положение применяется в головном офисе и во всех обособленных подразделениях Общества

7.3. Иные положения, не предусмотренные настоящим Положением, разрешаются с учетом требований 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 г. и действующего законодательства Российской Федерации.