



Утверждаю:
Генеральный директор
ООО Микрокредитная компания «ФИНМОЛЛ»
Ваксеева Ольга Вячеславовна
Приказ №28/06/24-Б от 28 июня 2024 года

**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ
К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ПОРЯДКУ ОБРАБОТКИ
ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ**

г. Новосибирск, 2024 г.

1. Общие положения

1.1 Настоящий документ (далее – Требования) разработан во исполнение Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее – Базовый стандарт), утверждённого Банком России 22.06.2024 г.

1.2 Ответственными за работу с обращениями Клиентов в Компании, является сотрудник отдела сопровождения (далее – ответственный сотрудник).

1.3 Все обращения, поданные в Компанию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п. 3.6 Требований.

1.4 Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в **Журнале регистрации обращений Клиентов** (Приложение №1 к настоящим требованиям).

1.5 Журнал регистрации обращений Клиентов ведётся в электронном виде, подлежит распечатке 1 раз в календарный год, прошивается и хранится в течение 3 (трёх) лет.

1.6 Срок рассмотрения обращения Компанией не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п. 4.1.4 настоящих Требований.

1.7 Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по адресу <https://finmoll.ru/documents/> в разделе «Документы».

1.8 Требования настоящей Инструкции обязательны для выполнения всеми сотрудниками ООО МКК «ФИНМОЛЛ».

2. Основные понятия

Обращение – направленное указанным в п.3.1 настоящих Требований способом в Компанию получателем финансовой услуги или представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Компанией финансовую услугу.

Официальный сайт – <http://finmoll.ru/>.

Получатель финансовой услуги (в том числе Заёмщик, Клиент) - физическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

Компания – Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «ФИНМОЛЛ», сокращённое наименование – ООО «МКК «ФИНМОЛЛ».

Личный кабинет – информационный ресурс, который размещён на официальном сайте микрофинансовой организации, позволяющий получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении им своих обязанностей по договору об оказании финансовой услуги, а также взаимодействовать с микрофинансовой организацией посредством обмена сообщениями с использованием информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

Саморегулирующая организация – саморегулирующая 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».

Иные понятия и термины используются в значении, определённом Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте - в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

3. Порядок предъявления клиентами обращений

3.1. Клиент вправе оставить обращение любым удобным для него способом в письменной форме, а именно:

3.1.1. посредством почтовой связи по адресу: 630112, г. Новосибирск, ул. Фрунзе, д. 242, помещение 406;

3.1.2. путём подачи заявления при личном обращении в Офис Компании;

3.1.3. путём направления на адрес электронной почты Компании info@finmoll.com;

3.1.4. путём устного обращения на горячую линию, в части текущего размера задолженности, возникшей из договора на оказание финансовых услуг. При этом такое обращение не фиксируется в Журнале регистрации обращений, а Клиент получает ответ в день обращения либо по телефону, либо лично в Офисе, а также через Личный кабинет, после прохождения идентификации, установленной в компании;

3.2. Обращение Клиентов – физических лиц, поданные в письменной форме (на бумажном или электронном носителе) должны содержать:

- Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента;
- Почтовый или электронный адрес Клиента для направления ответа с учётом положений, предусмотренных в 3.10 настоящих Требований;
- Подпись уполномоченного представителя Клиента, при подаче документа через представителя, с приложением документа, подтверждающего такие полномочия;
- Дату написания обращения;
- Контактные телефоны Клиента;
- Номер договора, заключённого между Клиентом и Компанией, являющегося темой обращения;
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства с указанием перечня прилагаемых к обращению документов. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Компании, действия (бездействия) которого обжалуются;
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым
- Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес, электронный адрес или лично в руки).

3.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, в том числе через Личный кабинет с подтверждением через SMS, подлежат рассмотрению по существу только в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью.

3.4. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, Компания вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Клиента. Такими документами являются:

- Для физических лиц: 1) простая письменная доверенность, удостоверенная Клиентом в Офисе; 2) нотариально оформленная доверенность; 3) 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 Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии её наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

3.5. По причине невозможности проверки документов, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме, не принимаются.

3.6. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту по существу в следующих случаях:

3.6.1. 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);

3.6.2. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;

3.6.3. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.6.4. текст обращения не позволяет определить его суть;

3.6.5. в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3.7. В случаях, указанных в п. 3.6 настоящих Требований, Компания сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения, по существу.

3.8. В случае возникновения у Компании сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента Компания информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Компанией.

3.9. Форма ответа на письменные обращения (включая электронные) определяется способом получения такого обращения (почтой или электронно) за исключением обращений, в которых Клиентом определена форма ответа (на почтовый или электронный адрес Клиента).

3.10. 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. 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.

3.11. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, действующим на основании доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Компания направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу Клиента, указанному анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг.

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

3.13. Обращения Клиентов в Компанию, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

3.14. Письменные обращения (включая электронные) и документы по их рассмотрению хранятся Компанией в течение 3 (трёх) лет с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

4.1.1. Поступившее письменное обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Компанией) изучается ответственным сотрудником, который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения.

Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п.3.6 Требований.

4.1.2. Если обращение не подлежит рассмотрению по существу, ответственный сотрудник направит Клиенту или его представителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 3.10. настоящих требований, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

4.1.3. Ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ.

4.1.4. Ответственный сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему письменное обращение в течение 15 (пятнадцати) 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».

4.1.5. В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Компания вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Ответственный сотрудник в течение 5 (пяти) рабочих дней направит Клиенту соответствующее уведомление о продлении срока рассмотрения обращения и запросит у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

4.1.6. В случае невозможности удовлетворить обращение, ООО МКК «ФИНМОЛЛ» может по своему усмотрению предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.2. Под процедурой рассмотрения обращений понимается установленный Компанией порядок действий, в рамках которого ответственный сотрудник осуществляет следующее:

- проводит детальное расследование;
- использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;
- составляет ответ на обращение на бумажном носителе или в виде электронного сообщения.

4.3. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

- письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан руководителем Компании или иным уполномоченным представителем. Дата и регистрационный номер ответа должны быть отражены в Журнале регистрации обращений.

- письменный ответ может быть направлен Клиенту и его представителю на почтовый адрес и электронный адрес, в порядке, указанном в пп.3.9 - 3.11 настоящих Требований.

Передача Клиенту ответа путём почтового направления производится заказным письмом с уведомлением.

- ответ может быть также передан путём вручения лично в руки при визите Клиента или представителя Клиента в Офис (если такой вариант передачи указан Клиентом в обращении).

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

5.1. Общество предоставляет в саморегулируемую организацию по требованию, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчёта, содержащего следующие данные:

- количество поступивших обращений;

- предмет обращений;
- результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

5.2. Ответственный сотрудник готовит отчёт по требованию саморегулируемой организации в установленные ей сроки, согласовывает его с Генеральным Директором, визирует и отправляет.

5.3. ООО МКК «ФИНМОЛЛ» 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.

6. Заключительные положения

6.1. Компания вправе изменить и дополнить настоящие Требования.

6.2. Все сотрудники ООО МКК «ФИНМОЛЛ» несут персональную ответственность за обеспечение неукоснительного соблюдения данной инструкции и отвечает в полной мере за исполнение 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.

6.3. Действующая редакция Требований в день её утверждения размещается на сайте Компании в сети интернет по адресу: <http://finmoll.ru>, а также в Офисе Компании.

Требования вступают в силу 01.07.2024 года.