«УТВЕРЖДЕНО»
Приказом
Генерального директора
ООО МКК «Быстро-Займ»
от 03.04.2020 года

ПОЛОЖЕНИЕ
«О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг»

1. Общие положения и порядок рассмотрения обращений

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в Обществе с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Быстро-Займ» (далее Положение) разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ООО МКК «Быстро-Займ» (далее — МКК).

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

1.4. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений назначается сотрудник или подразделение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг. В вышеуказанных целях МКК также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

1.5. МКК обеспечивает лицу, ответственному за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников МКК предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к руководителю МКК, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

1.6. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом МКК или иным уполномоченным представителем МКК.

2. Прием обращений, регистрация обращений и требования к порядку и срокам рассмотрения обращений

2.1. МКК принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, путем личной передачи подписанного сообщения в офис МКК, или через представителя, имеющего надлежащим образом заверенную доверенность.

2.2. Поступающие в МКК письменные обращения получателей финансовых услуг и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются сотрудником, ответственным за прием обращений, назначенным приказом по МКК. Если письменное обращение поступило в структурное подразделение МКК, данное обращение сканируется и отправляется ответственному сотруднику в течение 1 рабочего дня.

2.3. Сотрудник, ответственный за прием обращений: - принимает письменное обращение; - проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;

- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия); - прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения; - регистрирует обращение.

2.4. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней заносятся в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;
2) 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.

2.5. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения (30 дней со дня регистрации) и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому гражданину даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

2.6. Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения представляются руководителю МКК, либо уполномоченному на то лицу. Затем обращения согласно резолюции направляются на исполнение сотрудникам МКК.

2.7. Лицо, получившее, согласно резолюции, обращение, 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 2.4 настоящего Положения. 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, МКК обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

2.8. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора, заключенного с МКК, подлежит рассмотрению МКК в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

2.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалисты подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся получателей финансовых услуг по интересующим их вопросам.

2.10. Сотрудники МКК, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся получателям финансовых услуг корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

3. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

3.1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги МКК направляет по адресу, предоставленному ему 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 МКК либо ответ вручается лично обратившемуся либо его представителю по доверенности под роспись. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение МКК направляет по адресу, указанному представителями или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному МКК получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

3.2. МКК обязана отвечать на каждое полученное обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.3 настоящей статьи.

3.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем МКК вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

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.

3.4. В случае возникновения у МКК сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, МКК обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

3.5. МКК в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, информирует получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 3.6 и 3.7 настоящей статьи.

3.6. 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 3.1 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.

3.7. МКК обязана довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и МКК;

2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) сотрудника МКК, действия (бездействие) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3.8. КПК вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

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);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

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

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) 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.

3.10. МКК обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 3.9 настоящей статьи.

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

3. 12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся МКК в течение 1 (одного) года с даты их

регистрации в «Журнале регистрации обращений». 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. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

4.1. МКК обязана принять решение по полученному им обращению. Если ответственный сотрудник 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 МКК 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.
4.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос МКК, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (ши) документы не представлены.
4.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, КПК предлагает лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.
4.4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению КПК, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

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

5.1. МКК 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:
5.2.
1) количество поступивших обращений;
2) предмет обращений;
3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

5.2. 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.

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

6.1. Должностные лица МКК осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов получателей финансовых услуг.