

УТВЕРЖДЕН

Приказом генерального директора
ООО МКК «ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ»
№ 27-од от «28» июня 2024 года

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений получателей финансовых услуг
в ООО МКК "ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ"

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг ООО МКК "ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ" (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), ст. 12 Федерального закона от 04.08.2023 N 442-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации", и действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок не применяется к отношениям с получателями финансовых услуг, возникшим до вступления в силу настоящего Порядка.

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

1.4. ООО МКК «ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ» (далее – Компания или МФО) 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 устной форме в юридическую службу Компании по телефону **8 9138993284** или в письменном виде в офис Компании, в том числе отправив обращение по почте.

Также потребители могут обратиться с обращением в электронном виде через официальный сайт Компании: www.sfgroup.ru, а именно через раздел «ОБРАЩЕНИЯ получателя финансовых услуг», который расположен на главной странице сайта, путем

направления письма на электронную почту Компании или заполнения формы, размещенной в указанном разделе, с приложением файлов с документами, на которых они основывают свою позицию.

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 Компании по адресу: www.sfgroup.ru, а именно в разделе «ИНФОРМАЦИЯ для КЛИЕНТОВ» и подразделе **«Внутренние документы Компании, содержащие минимальный объем информации, предоставляемой получателю финансовой услуги»**

1.7. Рекомендованная форма обращения получателя финансовых услуг приведена в приложении Порядка.

2. Основные понятия используемые в настоящем порядке.

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

Микрофинансовая организация – ООО МКК "ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ"

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.

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.

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 любой офис или по телефону Микрофинансовой организации **8 800 500 03 01**

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 головного офиса Микрофинансовой организации:

630005, город Новосибирск, ул. Каменская, 51 (офис 1),

либо по адресам соответствующих филиалов организации:

[Адреса филиалов Компании:](#)

1. *город Барнаул, 656049, улица Гоголя, 66, тел. (3852) 252-000.*
2. *город Омск, 644046, улица Пушкина, 137, 3 этаж ТЦ «Сибирская Пирамида», офис № 3, тел. (3812) 294-242.*
3. *город Тюмень, 625007, улица Мельникайте, 112, стр. 3, офис № 501, 504, тел. (3452) 499-999.*
4. *город Челябинск, 454091, улица Маркса, 38, офис № 306, БЦ «Аркаим Плаза», тел. 8-800-500-03-01.*
5. *город Кемерово, 650023, проспект Октябрьский, 36, офис 1, тел. 8 800 500 03 01, 8 953 066 19 57.*
6. *город Екатеринбург, 620102, город Екатеринбург, улица Фурманова, 126 (Бизнес-центр «FM»), офис № 316, тел. 8 (343) 226-16-56.*

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 20.00, без перерыва на обед, а в субботу и воскресенье 10.00 до 18.00.

3.5. Поступившее в Микрофинансовую организацию обращение Получателя финансовой услуги не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления, регистрируется в "Журнале регистрации обращений". В случае поступления обращения в электронном виде, МФО обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее-уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренном п. 4.3. настоящего Порядка.

* В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением микрофинансовой организацией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной [частью 1](#) статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

3.6. В случае поступления в микрофинансовую организацию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", микрофинансовая организация обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями

настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьёй, в день их направления заявителю.

3.7. В случае выявления микрофинансовой организацией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона [от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ](#) "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", микрофинансовая организация направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном [статьей 14](#) указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

4. Требования к 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 оно должно содержать:

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

4.3. 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, заключенного между микрофинансовой организацией и заявителем. 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.

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 обращение должен быть составлен в течение 15 (пятнадцати) 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, микрофинансовая организация по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица

вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Микрофинансовая организация обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

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 не давать ответ на обращение Получателя финансовой услуги, по существу, в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в указанных случаях микрофинансовая организация принимает решение оставить обращение без ответа, по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 4.3. настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

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, микрофинансовая организация вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 14 настоящей статьи.

6.4. 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. 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 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 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 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 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 усмотрению 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 3 (трех) лет 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 МКК "ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ»

От ФИО

почтовый адрес для направления ответа,

контактный телефон (городской, сотовый)

Получатель финансовых услуг по договору потребительского займа № _____ от
_____ 20__ г.

ОБРАЩЕНИЕ (ЗАЯВЛЕНИЕ)

1. Суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие 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)