

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО МКК «Капитал-К»

Васильев
В.В. Васильев
«18» 06



Порядок работы с обращениями физического или юридического лица, связанными с осуществлением ООО МКК «Капитал-К» микрофинансовой деятельности

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений физических лиц или юридических лиц, связанных с осуществлением МФО микрофинансовой деятельности и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений поступивших в ООО МКК «Капитал-К» (далее по тексту – Общество).

Рассмотрение обращений физического лица или юридического лица осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации,
Гражданским кодексом Российской Федерации,
Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утвержден Банком России 22.06.2017),

Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях",

Федеральным законом 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 другими нормами действующего законодательства РФ.

1.2. Термины и определения:

- 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;

- микрофинансовая организация (МФО) - юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций;

- финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг;

- Лицо, ответственное за рассмотрение обращений - сотрудник Общества, которому делегированы полномочия по приему, регистрации, учету, рассмотрению, подготовке и направлению ответов на обращения и уведомления о регистрации обращения/продлении срока рассмотрения, хранению обращений и ответов на них.

1.3. Микрофинансовая организация **рекомендует** получателям финансовых услуг включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

1) фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом);

2) полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом);

3) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;

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

5) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

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

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

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Микрофинансовая организация принимает обращения, направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения микрофинансовой организации (156019, г. Кострома, ш. Кинешемское, д. 13, помещ. 1), а также направленные на адрес электронной почты МФО: obraschenie@do-po.su или посредством личного кабинета (от СРО «МиР», Банка России, Финансового уполномоченного и др.).

2.2. Поступившее обращение регистрируется в "Журнале регистрации обращений ООО МКК «Капитал-К» не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество.

2.3. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения способом, указанным в п. 2.15. настоящего положения.

2.4. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

2.5. В случае необходимости в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения сотрудник Общества имеет право запрашивать у заявителя дополнительные документы и материалы, получать у других сотрудников ООО МКК «Капитал-К» информацию для подготовки ответа на обращение по существу.

2.6. ООО МКК «Капитал-К» не отвечает на обращение, направленное от имени получателя финансовой услуги его представителем, в случае непредставления документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

2.7. 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 настоящего пункта 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.

2.8. Ответ на обращение по существу не дается микрофинансовой организацией в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

2.9. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 2.8 настоящего положения, микрофинансовая организация принимает решение оставить обращение без ответа по существу, заявителю направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.10. 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, общество прекращает переписку с заявителем по данному вопросу и уведомляет об этом заявителя в порядке, предусмотренном п. 2.9 настоящих правил.

2.11. В случае поступления в МФО из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации», МФО рассматривает его и направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заявителю.

2.12. Микрофинансовая организация рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом № 151-ФЗ от 02.07.2010 "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" и другими федеральными законами.

2.13. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов по решению единоличного исполнительного органа срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. При этом МФО уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

2.14. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, сотрудник Общества готовит ответ заявителю. Если в обращении заявителя содержится несколько вопросов, то ответ предоставляется отдельно по каждому рассмотренному вопросу.

2.15. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации обращения поступившего в форме электронного документа, 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 МФО 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.

2.16. Ответ на обращение подписывает директор Общества.

2.17. Микрофинансовая организация обеспечивает хранение обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и уведомлений, предусмотренных данным порядком, в течение трех лет со дня регистрации.

Настоящий Порядок вступает в силу с 01.07.2024г.