

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор
ООО МКК «Мир возможностей»

Алтухов Р.Ю.
/Алтухов Р.Ю.

Приказ от «11» января 2021 года № 01/02



ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В ООО МКК «МИР ВОЗМОЖНОСТЕЙ»

2021 год

Костромская область, город Шарья

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Мир Возможностей» (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 22.06.2017г. Банком России (далее – Базовый стандарт) и действующим законодательством Российской Федерации.

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

1.3. ООО МКК «Мир Возможностей» 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.

1.4. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться в Центральный офис ООО МКК «Мир Возможностей» по телефону: +7(910)9515960.

1.5. В вышеуказанных целях ООО МКК «Мир Возможностей» вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

1.6. В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения настоящий Порядок подлежит размещению в открытом доступе в сети Интернет на официальном сайте ООО МКК «Мир Возможностей» по адресу: <https://do-zaim.ru/>.

1.7. Рекомендуемая форма обращения получателя финансовых услуг приведена в приложении к настоящему Порядку.

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОРЯДКЕ

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

Микрофинансовая организация - ООО МКК «Мир Возможностей».

Получатель финансовой услуги – физическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее 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, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Официальный сайт Микрофинансовой организации - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат 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 полное или частичное

прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, 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.

Саморегулируемая организация (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 микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

Договор об оказании финансовой услуги – договор микрозайма (включая все изменения и дополнения к вышеперечисленным договорам об оказании финансовой услуги), заключенный Получателем финансовой услуги с Микрофинансовой организацией.

2.2. Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Порядке, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

III. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Микрофинансовой организацией, Получатель финансовой услуги может обратиться в Микрофинансовую организацию по телефону: +7(910)9515960.

Полученное в устной форме обращение Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Микрофинансовой организацией, подлежит рассмотрению Микрофинансовой организацией в день обращения. При этом такое 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 сообщать Получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

Микрофинансовая организация обеспечивает хранение зафиксированных телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, и иных видов взаимодействия с Получателем финансовой услуги, составленных и полученных ею в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, до истечения (шести) месяцев со дня их совершения в соответствующем для данного вида взаимодействия формате, за исключением случаев, когда фиксация или хранение противоречит законодательству Российской Федерации.

Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с Получателями финансовых услуг определяется Микрофинансовой организацией исходя из технических возможностей Микрофинансовой организации и (или) вида ее взаимодействия с получателем финансовой услуги.

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 Микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц: 157505, Костромская область, г. Шарья, ул. Ленина, д. 130 А, офис 2.

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 08.30 до 17.00 за исключением обеденного перерыва - с 12.00 до 13.00, выходных дней – суббота и воскресенье, а также нерабочих праздничных дней.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

3.5. Поступившее в Микрофинансовую организацию обращение Получателя финансовой услуги в течение 3 (трех) рабочих дней с даты его поступления регистрируется в «Журнале регистрации обращений».

3.6. Регистрация входящего обращения Получателя финансовой услуги и контроль за его рассмотрением и предоставлением ответа на поступившее обращение осуществляется администрацией Микрофинансовой организации в следующем порядке:

а) внесение следующих сведений по каждому поступившему обращению в «Журнал регистрации обращений»:

- дата регистрации и входящий порядковый номер поступившего обращения;
- в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовой услуги, направившего обращение;

б) после регистрации оригинал обращения, поступивший на бумажном носителе, хранится в Центральном офисе Микрофинансовой организации.

в) все обращения Получателей финансовой услуги ставятся на контроль.

г) срок рассмотрения обращения проставляется и учитывается ответственным сотрудником Микрофинансовой организации.

д) дальнейшая работа с обращением осуществляется Микрофинансовой организацией в порядке установленном настоящим документом.

3.7. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений Получателей финансовых услуг ответственный исполнитель Микрофинансовой организации:

- запрашивает дополнительные документы и сведения у Получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения (типовая форма запроса Получателю финансовой услуги о предоставлении документов (информации) приведена в Приложении к настоящему Порядку);

- требует у работников МФО предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения Получателя финансовой услуги (типовая форма запроса Микрофинансовой организации о предоставлении информации (объяснений) приведена в Приложении к настоящему Порядку);

- обращается в случае необходимости непосредственно к единоличному исполнительному органу (генеральному директору) Микрофинансовой организации с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг;

- готовит проект ответа Микрофинансовой организации на поступившее обращение Получателя микрофинансовой услуги.

IV. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. Рекомендуемая форма обращения Получателя финансовых услуг приведена в Приложении к настоящему Порядку.

4.2. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращение Получателя финансовых услуг должно содержать:

- дату обращения;
- номер Договора об оказании финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с Микрофинансовой организацией (при наличии);
- суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства);
- иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень 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 Микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному ей Получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством РФ 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.

В случае направления обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Порядка.

V. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Ответ на поступившее к нему обращение должен быть составлен в течение 12 (двенадцати) 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, ответственный исполнитель Микрофинансовой организации в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у Получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

Типовая форма запроса Получателю финансовой услуги о предоставлении документов (информации) приведена в Приложении к настоящему Порядку.

При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Получателем финансовой услуги, Микрофинансовая организация рассматривает обращение не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

VI. 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
- иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги (микрозайма) по усмотрению Микрофинансовой организации.

6.3. МФО вправе отказать в рассмотрении обращения Получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

6.3.1. в обращении не указаны:

- номер и дата Договора об оказании финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с Микрофинансовой организацией (при наличии);
- признаки, идентифицирующие физического лица-Получателя финансовой услуги (фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес;

6.3.2. в обращении отсутствует:

- подпись физического лица-Получателя финансовой услуги (его представителя);

6.3.3. к обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

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

6.3.5. текст письменного обращения не поддается прочтению;

6.3.6. 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.

6.3.7. В обращении содержится запрос минимального объема информации получателю финансовой услуги, размещенной в открытом доступе на официальном сайте Микрофинансовой организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <https://do-zaim.ru/>.

6.3.8. В обращении содержится запрос общедоступной информации и открытых данных, перечень и доступ к которой определен ст.7 Федерального закона №149-ФЗ от 27 июня 2006г. «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

6.4. Микрофинансовая организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, когда к обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем 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:

- 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).

6.5. В случае возникновения у Микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении Получателя финансовой услуги или полномочий его представителя, Микрофинансовая организация обязана проинформировать Получателя финансовой услуги о риске получения информации о Получателе 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 приложенные 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 6.3-6.4. 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 службы внутреннего контроля 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 приводится разъяснение, 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 пунктом 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 руководителя или 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 обращений».

6.12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Микрофинансовой организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений".

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.

Приложение
к Порядку рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг
в ООО МКК «Мир возможностей»

в ООО МКК «Мир возможностей»

От _____
Ф.И.О. индивидуального предпринимателя полностью

почтовый адрес с индексом для направления ответа

контактный телефон (городской, сотовый)

О Б Р А Щ Е Н И Е

физического лица - получателя финансовых услуг

по договору финансовой услуги № _____ от _____ 20 _____ г.
(при наличии договора финансовой услуги)

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

в ООО МКК «Мир возможностей»

От _____
полное наименование юридического лица

местонахождение юридического лица

контактный телефон (городской, сотовый)

О Б Р А Щ Е Н И Е
юридического лица - получателя финансовых услуг
по договору финансовой услуги № _____ от _____ 20 _____ г.
(при наличии договора финансовой услуги)

1. _____
суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования,
а также доказательства, подтверждающие эти 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 уполномоченного представителя юридического лица)

Приложение
к Порядку рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг
в ООО МКК «Мир возможностей»

№ _____ от «___» _____ 20__ г.

на № _____ от «___» _____ 20__ г.

**ОТКАЗ В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ
ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ**

КОМУ: _____

ООО МКК «Мир возможностей», действуя в соответствии с положениями базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утв. Банком России от 22.06.2017 г., настоящим сообщает об отказе в рассмотрении Вашего обращения получателя финансовой услуги на основании п., а именно (указывается причина отказа в рассмотрении обращения в соответствии с п. 6.3 «Порядка рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ООО МКК «Мир возможностей»:

(в обращении не указано / в обращении отсутствует / в обращении содержится / текст письменного обращения не поддается прочтению)

Вы вправе вновь направить в ООО МКК «Мир возможностей» свое обращение после устранения вышеуказанных (ой) причин (ы) отказа.

(Должность / подпись, Ф.И.О. уполномоченного представителя ООО МКК «Мир возможностей»)

Приложение
к Порядку рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг
в ООО МКК «Мир возможностей»

№ _____ от «___» _____ 20__ г.

на № _____ от «___» _____ 20__ г.

**ЗАПРОС ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ДОКУМЕНТОВ (ИНФОРМАЦИИ)**

КОМУ: _____

Для проведения проверки Вашего обращения в ООО МКК «Мир возможностей» в связи _____ действующая в соответствии с положениями базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утв. Банком России от 22.06.2017 г., прошу предоставить следующие документы (информацию), необходимые для установления фактических обстоятельств, в том числе для подтверждения данных, содержащихся в Вашем обращении, в соответствии с приложением к настоящему запросу:

№ п/п	Наименование документа (информации)	Срок предоставления

Документы (информацию) прошу предоставить в срок до «___» _____ 20__ г.

_____/_____/_____
(Должность / подпись, Ф.И.О. уполномоченного представителя ООО МКК «Мир возможностей»)

Приложение
к Порядку рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг
в ООО МКК «Мир возможностей»

№ _____ от «__» _____ 20__ г.
на № _____ от «__» _____ 20__ г.

**ЗАПРОС
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ (ОБЪЯСНЕНИЙ)**

КОМУ: _____

Для проведения проверки обращения получателя финансовой услуги в ООО МКК «Мир возможностей» в связи _____ действуя в соответствии с положениями базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утв. Банком России от 22.06.2017 г., прошу предоставить документы (информацию), необходимые для установления фактических обстоятельств, в том числе для подтверждения данных, содержащихся в обращении финансовой услуги, в соответствии с приложением к настоящему запросу:

№ п/п	Наименование документа (информации)	Срок предоставления

Документы (информацию) прошу предоставить в срок до «__» _____ 20__ г.

(Должность / подпись, Ф.И.О. сотрудника ООО МКК «Мир возможностей»)

в ООО НКК «Мир Возможностей»
получателем финансовых средств
в пользу благотворительного общества
«Мир Возможностей»

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«МИР ВОЗМОЖНОСТЕЙ»

В настоящем документе
пронумеровано, прошнуровано
и скреплено печатью 7 листов
13 (страниц).



Генеральный директор
Алтухов Р. Ю.