

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Директора ООО МКК «НОНЧЕ»
№ 3/ОД от 16 августа 2021 года



**Порядок работы с обращениями
граждан (получателей финансовых услуг)
ООО МКК «Нонче»**

2021г.

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями получателей финансовых услуг в ООО МКК «Нонче» (далее по тексту Общество) разработан в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, Уставом ООО МКК «Нонче».

1.2. Настоящий Порядок должен находиться в доступном для клиента Общества месте в офисе Общества – в папке «Информация».

1.3. Под обращениями в настоящем порядке понимается письменное обращение клиента Общества (получателя финансовой услуги), выраженное в заявлении о предоставлении реструктуризации по займу, запросе о предоставлении документов либо информации по займу, жалобе на действия сотрудников Общества и иных требованиях.

2. Способы направления обращений членов кооператива

2.1. В местах оказания финансовых услуг своим клиентам, а также на своем официальном сайте, Общество размещает информацию о способах и адресах для направления обращений получателями финансовой услуги, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, а также в Банк России. Указанная информация обновляется по мере ее изменения.

2.2. В ООО МКК «Первая» направить обращение можно следующим образом:

2.2.1. Посредством подачи письменного обращения (заявления, запроса, жалобы) непосредственно в главном либо дополнительном офисе кооператива в рабочие дни с понедельника по пятницу по адресам местонахождения Общества в рамках режима работы офиса.

2.2.2. По почте в документарной форме заказным отправлением с уведомлением (без уведомления) о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью (либо факсимиле) клиента, подписью представителя клиента с приложением подлинника/надлежаще заверенной копии доверенности, иного документа, подтверждающего полномочия представителя либо подписью представителя клиента и его печатью по адресу: 456770, ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г. СНЕЖИНСК, УЛ. СВЕРДЛОВА, Д. 10, КВ. 43 (почтовый адрес Общества), либо по почте теми же способами с вложением в пакет машинного носителя с электронными документами, подписанными простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью.

2.2.3. По электронной почте в форме электронного документа, подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью.

2.3. Обращения получателей финансовых услуг в СРО «Микрофинансовый Альянс», в которой состоит Общество, предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением или по электронной почте (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью).

2.4. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением или по электронной почте (документы в электронном виде подписываются простой,

квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью) в Банк России либо в территориальное учреждение Банка России.

3. Требования и рекомендации

к содержанию обращения получателя финансовых услуг в ООО МКК «Нонче»

3.1. Обращение должно содержать:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом: фамилию, имя, отчество (при наличии) и 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 адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.2. **Рекомендации** по включению в обращение информации и документов (при их наличии):

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

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

3) наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействия) 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.

3.3. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения 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 адрес юридического лица);

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

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

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг 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.

3.4. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Общество 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:

- для физических лиц: нотариально удостоверенная доверенность (или её нотариально заверенная копия), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным) или 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 ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

3.5. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Общество обязан проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4. Требования к сотрудникам Общества, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников микрофинансовой организации указанным требованиям.

4.1. Обучение проходят сотрудники Общества и третьи лица, действующие по поручению, от имени и за счет Общества или сотрудники этих лиц, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления раскрываемой и предоставляемой им информации, а также информации, содержащейся в решениях органов организации, в нормативных актах Российской Федерации в сфере микрофинансовой деятельности, в том числе нормативных актах Банка России, в актах саморегулируемой организации (далее – СРО), в которой состоит организация.

4.1.1. Обучение сотрудников проводится самостоятельно (внутреннее обучение) или с привлечением обучающих организаций (внешнее обучение). Внутреннее обучение проводит директор Общества.

4.1.2. Сотрудники допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения.

4.1.3. Сотрудники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг совместно с сотрудником, прошедшим обучение, и под его контролем.

4.2. Формы обучения сотрудников.

4.2.1. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами Общества в области защиты прав получателями финансовых услуг проводятся при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу для выполнения функций, связанных с непосредственным взаимодействием с получателями финансовых услуг.

4.2.2. Целевой (внеплановый) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) сотрудники Общества, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проходят в процессе трудовой деятельности.

Целевой (внеплановый) инструктаж проводится в следующих случаях:

а) при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав получателей финансовых услуг;

б) при утверждении Обществом новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав получателей финансовых услуг;

в) при переводе сотрудника на другую постоянную работу в Обществе, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции;

г) при поручении сотруднику Общества работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с сотрудником трудового договора.

4.2.3. Повышение квалификации (плановый инструктаж).

4.3. Периодичность прохождения обучения сотрудниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа сотрудники Общества проходит однократно, до начала осуществления соответствующих функций.

5. Порядок рассмотрения обращений

5.1. При рассмотрении обращений Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателей финансовых услуг о получении Обществом его обращения.

5.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Обществе приказом Генерального директора определяется лицо, ответственное за рассмотрение обращений.

5.3. Ответственное лицо имеет право:

- требовать у работников кооператива предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовых услуг;

- запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

5.4. Прием обращения:

5.4.1. Общество принимает обращения, направленные способами, предусмотренными главой 2 настоящего порядка.

Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, регистрируют в Журнал регистрации обращений получателей финансовой услуги и ответов ООО МКК «Нонче», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- дата регистрации и входящий номер обращения;

- 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.

Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг в ООО МКК «Нонче», ведет указанный журнал в электронном виде.

5.4.2. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано рассмотреть обращение и составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале, однако в любом случае не позднее следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в Журнале, установленного в пункте 5.4.1. настоящей главы.

5.4.3. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственное лицо обязано в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в

Журнале запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовой услуги, а также ответ на обращение получателя финансовой услуги подписывается Генеральным директором или иным уполномоченным представителем Общества.

При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги Общества обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

5.4.4. Полученное в устной форме заявление должника относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день заявления.

5.5. Ответ на обращение

5.5.1. Общество обязано принять решение по полученному им обращению. Если ответственное лицо полагает, что обращение должно быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводятся объяснения, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен принять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственное лицо полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеются полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит мотивированный ответ с указаниями причин отказа.

5.5.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Общества, направленный в соответствии с пунктом 4.4.3 настоящего Порядка, в течение срока, превышающего 14 (четырнадцать) дней, ответственное лицо вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не предоставлены.

5.5.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Общество предлагает лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

5.5.4. Ответ на обращение регистрируется в Журнале регистрации обращений получателей финансовой услуги и ответов ООО МКК «Нонче», в котором должны содержаться следующие сведения по ответу на обращение:

- дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение;
- входящий номер обращения, на который предоставляется ответ.

Ответ на обращение Общество направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги (в том числе при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовых услуг, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Обществом), либо вручает лично получателю финансовой услуги в офисе Общества.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, в том числе адвокатом, действующими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, или правопреемником, ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем, в том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществу получателем финансовой услуги.

5.5.5. ООО МКК «Нонче» обязано отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных п. 3.3, 3.4 настоящего порядка.

5.6. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале. Обращения (в том числе копии), документы по их рассмотрению и ответы Общества на обращения являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от Банка России, уполномоченных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся предоставления информации о получателе финансовой услуги и (или) его обращении.

6. Порядок работы по реструктуризации задолженности

6.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа Общество обязан обеспечить получателю финансовой услуги возможность подачи заявления о реструктуризации задолженности, а также иных документов, предусмотренных пунктом 5.4 настоящей главы. К порядку рассмотрения Обществом заявления о реструктуризации задолженности применяются положения главы 4 настоящего Порядка.

6.2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, Общество обязан рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении основания, определённые пунктом 5.3 настоящей главы, а также подтверждающие такие основания документы, предусмотренные пунктом 5.4 настоящей главы.

6.3. Общество рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед Обществом по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

- 1) смерть получателя финансовой услуги, в случае, если наследник умершего получателя финансовых услуг вступил в наследство;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателю финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовых услуг, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовых услуг ограниченно дееспособным либо недееспособным;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовых услуг;
- 7) потеря работы получателем финансовых услуг в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более, в случае если получатель финансовых услуг имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение получателем финансовых услуг статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовых услуг в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовых услуг, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовых услуг существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовых услуг и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

6.4. Вышеперечисленные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Общество в доступной форме доводит до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также может запросить недостающие документы у получателя финансовых услуг, в случае если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов.

6.5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовых услуг о реструктуризации кредитный Общество принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет ему ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

6.6. В случае принятия Обществом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовых услуг Общество предлагает получателю финансовых услуг заключить соответствующее дополнительное соглашение между Обществом и получателем финансовых услуг по договору потребительского займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Проект указанного дополнительного соглашения Общество представляет получателю финансовых услуг вместе с решением о реструктуризации задолженности получателя финансовых услуг способами, согласованными с получателем финансовых услуг.

7. Анализ обращений

7.1. Общество 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:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) тематика обращений;
- 3) результат рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

7.2. Общество 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.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящий Порядок применяется с 16 августа 2021 года и действует в данной редакции до даты изменения или дополнения в соответствующем порядке.