

Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ПРОСПЕКТ»
ОГРН: 1242100006290, ИНН/КПП: 2100019270/210001001



УТВЕРЖДЕНО
Приказом генерального директора
ООО МКК «Проспект»
Курицыной О.В. *(Signature)*
от «20» ноября 2024 года № 6

**Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг
ООО Микрокредитная компания «ПРОСПЕКТ»**

г. Чебоксары
2024

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг ООО МКК «Проспект» (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. 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: avdengi.ru

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОРЯДКЕ

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое 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 - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 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.

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

3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского займа, заключенного с Компанией, Получатель финансовой услуги может обратиться по телефону Компании 8 927 857 27 26 .

Полученное в устной форме обращения Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского займа, заключенного с Компанией ответ предоставляется в течение 1 (одного) дня в день обращения. При этом обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

3.2. Компания вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Компания обязана сообщить Получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

3.3. Компания принимает обращения Получателей финансовых услуг в письменном виде нарочно или по почте заказным отправлением, или простым почтовым отправлением или по адресу электронной почты.

3.4. Прием обращений Получателей финансовых услуг осуществляется Компанией ежедневно по будням.

3.5. Поступившее в Компанию обращение Получателя финансовой услуги в течение ОДНОГО рабочего дня с даты его поступления регистрируется в "Журнале регистрации обращений".

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

4.1 Получателя финансовых услуг должно содержать:

- дату обращения;
- 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 или адрес электронной почты для направления ответа на обращение.

4.2. Ответ на обращение Компания направляет по адресу, предоставленному ей Получателем финансовой услуги 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 июня 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги или по адресу электронной почты, если обращение Получателя финансовых услуг поступило по адресу электронной почты Компании и/или если содержится прямая просьба Получателя финансовых услуг отправить ответ по адресу электронной почты.

В случае направления обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатам ответ на такое обращение Компания направляет по адресу, предоставленному Компании 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 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 Компании в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у Получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

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 Компанией бесплатно.
- 6.2. Ответ на обращение Получателя финансовой услуги Компания направляет:
- по адресу, предоставленному Получателем финансовой услуги (его представителем).
 - по почте заказным отправлением или простым почтовым отправлением
 - по адресу электронной почты Получателя финансовых услуг
 - или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги (микрозайма) по усмотрению Компании.
- 6.3. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения Получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:
- 6.3.1. в обращении не указаны:
- Суть обращения и цель;
 - признаки, идентифицирующие физического лица-Получателя финансовой услуги (фамилия, имя, отчество (при наличии)).
- 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 Компании, жизни, и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;
- 6.3.5. текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 6.4. Компания обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 6.2. настоящего Порядка.
- 6.5. Компания обязана принять решение по полученному ею обращению Получателя финансовой услуги. Если ответственный исполнитель Компании 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 Компанией по обращению и какие действия должен предпринять Получатель финансовой услуги (если они необходимы).
- 6.6. В случае невозможности удовлетворить обращение Компанией рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.
- 6.7. Письменный ответ за подписью единоличного исполнительного органа Компании направляется в адрес Получателя финансовой услуги с учетом настоящего Порядка по почте заказным отправлением или простым почтовым отправлением, или по усмотрению Компании, 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 в Компании в течение 1 (одного) года 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.