УТВЕРЖДЕНО:

Приказом № 10 от 01.07.2024г.

Директор ООО МКК «Регион Юг»

_____Голенко О.Н.

ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ООО МКК «РЕГИОН ЮГ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями клиентов-получателей финансовых услуг ООО МКК «Регион Юг(далее по тексту микрофинансовая организация)» (далее по тексту - Положение) разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации No 2300 от 07.02.1992 О защите прав потребителей , Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях , Федеральным законом от 27.06.2006 No152 -ФЗ О персональных данных, Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 442-ФЗ, Федеральным законом от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации» в целях:

-Обеспечения соблюдения прав и законных интересов клиентов-физических лиц, заключивших договор микрозайма, займа

- Повышения уровня финансовой грамотности потребителей финансовых услуг;

- Повышения качества услуг микрофинансовых организаций и росту удовлетворенности потребителей.

1.2 В настоящем Положении используемые термины имеют следующее значение:

Клиент - физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель или юридическое лицо и заключившее или имеющее намерение заключить договор займа с микрофинансовой организацией, а также надлежащим образом уполномоченный представитель такого лица;

Реструктуризация задолженности – решение микрофинансовой организации в отношении задолженности клиента, влекущее изменение размера задолженности, в том числе: полное или частичное прощение суммы основного долга и/или начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа и/или пени) за несвоевременный возврат суммы микрозайма, рассрочка платежа, отказ от применениb мер по взысканию задолженности без ее прощения;

Обращение - направленное клиентом или его уполномоченным представителем, Банком России или иным уполномоченным органом в микрофинансовую организацию в письменной форме на бумажном носителе или в форме документа по электронной почте заявление, письмо, жалоба, просьба или предложение, в котором выражается несогласие с

совершенным действием (допущенным бездействием) работника микрофинансовой организации при осуществлении сделок или сообщается о нарушении прав и охраняемых законом интересов клиента со стороны микрофинансовой организации , а равно содержится просьба о реструктуризации задолженности по договору микрозайма.
Договор об оказании финансовой услуги- договор займа, заключенный между микрофинансовой организацией и клиентом;
СРО – Саморегулируемая организация Некоммерческое партнѐрство Объединение микрофинансовых организаций МиР , ОГРН 1137799014055.

2. Принципы рассмотрения обращений

2.1. При рассмотрении обращений клиентов микрофинансовая организация руководствуется следующими принципами:
2.1.1. Обращение рассматривается с соблюдением действующего законодательства Российской Федерации, в том числе в области персональных данных.
2.1.2. В отношении содержащейся в обращении информации микрофинансовой организацией соблюдается режим конфиденциальности.
2.1.3. Обращение рассматривается беспристрастно и объективно.
2.1.4. Обращение рассматривается в кратчайшие сроки.
2.1.5. Внесудебное разрешение вопроса клиента предпочтительно.
2.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений микрофинансовой организацией назначается отдельный работник -специалист по рассмотрению обращений.

2.3. Специалист по рассмотрению обращений имеет следующие права:

•Запрашивать дополнительные документы и сведения у клиента, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
•Требовать у работников микрофинансовой организации предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе
рассмотрения обращения клиента;
•Непосредственно обращаться в случае необходимости к Директору микрофинансовой организации, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и работой с клиентами.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Работники, осуществляющие регистрацию обращений клиентов, определяются по решению Директора микрофинансовой организации.
3.2. В случае поступления обращения в форме электронного документа микрофинансовая организация обязана уведомить заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения способом, указанным в обращении.
Работник микрофинансовой организации в течение одного рабочего дня после получения обращения регистрирует и передает его специалисту по рассмотрению обращений, который ведет журнал регистрации обращений, содержащий следующие сведения:
•Дата регистрации и входящий номер обращения;
•в отношении физичеких лиц - ФИО клиента, направившего обращение;
•в отношении юридических лиц — наименование клиента;

ФИО работника, ответственного за рассмотрение обращения;
•Краткое содержание и суть требований клиента;
•Краткие сведения об итогах рассмотрения обращения;
•Форма и дата направления ответа на обращение.
3.3. Специалист по рассмотрению обращений, получив и зарегистрировав обращение, изучает содержащиеся в нем фактические обстоятельства и рассматривает по существу для направления ответа клиенту.
Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения клиенту по существу в следующих случаях:
1) в обращении не указаны идентифицирующие клиента признаки:
- в отношении клиента, 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 клиента, являющегося юридическим лицом - полное наименование и место нахождения юридического лица);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
5) текст обращения не позволяет определить его суть.
В случае, если в обращении содержится вопрос, на который клиенту 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 клиентом по данному вопросу. Об этом решении клиент уведомляется в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в обращении.
Если 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 обращении с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.
В случае если анонимное обращение содержит информацию о неправомерных действиях работников микрофинансовой организации и/или коллекторов, оно передается в службу безопасности микрофинансовой организации.
Подобные обращения рассматриваются по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных выше.
3.4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения микрофинансовая организация по решению директора или его заместителя вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней. Микрофинансовая организация обязана уведомить клиента о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив клиенту соответствующее уведомление.

3.5. Если обращение по каким-либо причинам, зависящим от клиента, не может быть рассмотрено по существу, в течение трёх рабочих дней клиенту направляется ответ на обращение с указанием причин, по которым оно не допускается к рассмотрению, и способов их устранения.

3.6. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.
Обращение рассматривается микрофинансовой организацией в порядке, предусмотренном настоящей статьей в срок, не позднее 12 рабочих дней с момента регистрации обращения в журнале регистрации обращений. В ответе содержится информация об удовлетворении просьбы клиента либо об отказе в удовлетворении просьбы клиента или приводится иная информация по существу обращения.
Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются клиенту 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 клиентом. В случае, если клиент 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.
3.7. Помимо направления ответа клиенту, специалист по рассмотрению обращений вправе направить руководителю микрофинансовой организации или его уполномоченному заместителю служебную записку с предложением (предложениями):
•Провести внутреннюю проверку;
•Заключить дополнительное соглашение к договору микрозайма с клиентом;
•Проверить порядок исполнения договорных обязательств перед микрофинансовой организаций
третьими лицами;
•Провести иные процедуры, способствующие разрешению проблемы, поставленной в обращении клиента.
3.8. Полученное в устной форме обращение клиента относительно изменения/продления срока возврата суммы займа, 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».

3.9. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрофинансовой организацией в течение трех лет с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения клиентов, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся клиентов и (или) его обращения.

4. Особенности рассмотрения обращений о реструктуризации задолженности по договорам микрозайма

4.1. В случае поступления обращения о реструктуризации задолженности по договору микрозайма микрофинансовая организация обращает особое внимание на жизненную ситуацию заѐмщика и документальное подтверждение изложенных в обращении фактов.
4.2. Микрофинансовая организация в лице уполномоченного специалиста в кратчайшие сроки рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности заѐмщика перед микрофинансовой организацией в следующих случаях:
1.Смерть заемщика (сумма выплаты может быть снижена в случае обращения наследника или иного правопреемника);
2.Несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью заемщику или его близким лицам;
3.Присвоение инвалидности заемщику;
4.Тяжѐлое заболевание заемщика (21 день) со сроком реабилитации свыше 14 дней;
5.Наличие решения суда о признании заемщика ограниченно дееспособным;
6.Значительная материальная потеря в виде единовременной утраты имущества заемщика на сумму свыше 500 000 рублей;
7.Потеря работы заемщиком в течение 3-х месяцев, предшествующих обращению, или в течение срока действия договора микрозайма в случае, если заемщик имеет несовершеннолетних детей либо семья заемщика относится в соответствии с законодательством РФ к неполной;
8.Невозможность трудоустройства заемщика на протяжении срока свыше трех месяцев;
9.Обретение заемщиком статуса единственного кормильца в семье;
10. Обретение заемщиком статуса опекуна;
11. Призыв заемщика в Вооруженные силы РФ;
12. Наличие в отношении заемщика вступившего в законную силу приговора суда с наказанием, связанным с лишением свободы;
13. Резкое ухудшение жизненных обстоятельств заемщика, не связанное с указанными в п.п.1-12 случаями, однако способное повлиять на размер дохода заемщика и/или его способность исполнять обязательства по договору микрозайма.
Данные факты требуют обязательного подтверждения документами государственных органов или иных уполномоченных организаций. Клиент должен предоставить указанные документы микрофинансовой организации вместе с обращением или в разумный срок после их запроса.
4.3. Микрофинансовой организацией может быть принято решение о реструктуризации задолженности по договору микрозайма либо об отказе в удовлетворении просьбы клиента.
4.4. По итогам рассмотрения обращения клиенту направляется ответ, а в случае принятия решения о реструктуризации задолженности в течение десяти рабочих дней между микрофинансовой организацией и заѐмщиком подписываются необходимые документы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
4.5. Если по истечении десятидневного срока после извещения клиента о принятом решении клиент не изъявляет желания пересматривать условия договора посредством подписания соответствующих документов, микрофинансовая организация вправе изменить или отменить принятое ранее решение.

5. Порядок рассмотрения обращений о нарушениях со стороны работников микрофинансовой организации

5.1. В случае если обращение клиента содержит информацию о некорректных или незаконных действиях работников микрофинансовой организации, специалист по рассмотрению обращений сообщает об этом факте Директору микрофинансовой организации и предоставляет всю имеющуюся информацию, а в случае необходимости запрашивает дополнительную информацию у заявителя.
5.2. Директор в кратчайшие сроки проводит служебную проверку по фактам, изложенным в обращении.
5.3. Клиенту сообщается об итогах рассмотрения его обращения, а при выявлении нарушений приносятся извинения и сообщается о принятых мерах

6. Формы и способы предоставления клиенту ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

6.1.Микрофинансовая организация принимает обращения по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации
6.2. Ответ на обращение микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному ей клиентом при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному клиентом 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 клиентом. В случае направления обращения от имени клиента 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 и норм, установленных настоящим пунктом.
6.3. Микрофинансовая организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных п.п3.3 статьи 3 настоящего Положения.
6.4. В случае направления обращения от имени клиента его представителем микрофинансовая организация вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени клиента. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени клиента, являются:
1) 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);
2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью клиента (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем клиента.

6.5. 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 клиентом и микрофинансовой организацией.
6.6. В случае возникновения у микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении клиента или полномочий представителя клиента, микрофинансовая организация обязана проинформировать клиента о риске получения информации о клиенте неуполномоченным лицом.
6.7. Микрофинансовая организация принимает решение по полученному ею обращению. Если ответственный специалист полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ клиенту, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются микрофинансовой организацией по обращению и какие действия должен предпринять клиент (если они необходимы). Если ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.
6.8. В случае отсутствия ответа клиента на запрос микрофинансовой организации, направленный в соответствии с п.п 3.4 статьи 3 настоящего Положения, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.
6.9. В случае невозможности удовлетворить обращение, микрофинансовой организации рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.
6.10. Ответ на обращение направляется клиенту услуги 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.

7. Права клиента на досудебный порядок разрешения споров

7.1.При нарушении клиентом сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, микрофинансовая организация письменно доводит до сведения клиента претензию для разрешения спора в досудебном порядке.
7.2. В претензии, направляемой микрофинансовой организацией, должна быть указана следующая информация:
1) наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации;
2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
3) способ(ы) оплаты задолженности;
4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
5) способы внесудебного разрешения спора,
7.3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии микрофинансовой организацией клиенту, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены клиентом, микрофинансовая организация вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

8. "Самодонос",
учет итогов рассмотрения обращений клиентов

8.1. 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 (СРО "МиР") , для осуществления СРО контроля в день направления ответа на обращение заявителю.

8.2. По запросу СРО, (но не чаще 4-ех раз в год) в течение десяти рабочих дней с момента получения запроса, микрофинансовая организация направляет в СРО (в той форме и по тому адресу, которые указаны в этом запросе СРО) отчет содержащего следующие данные:

1) количество поступивших обращений;
2) предмет обращений;
3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично)

8.2. 2. Микрофинансовая организация 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 клиентов.

9. Взаимодействие с Банком России

9.1. 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 предусмотренными требованиями (описанными ниже в п.9.2 настоящей статьи), а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений, направленных клиенту, в день их направления клиенту.

9.2. Поступившее в Банк России обращение физического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель) о нарушении микрофинансовой организацией его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц в течение семи рабочих дней со дня регистрации в Банке России направляется для рассмотрения по существу в микрофинансовую организацию. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Банк России направляет заявителю по указанным в обращении адресу электронной почты, почтовому адресу или через федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (в зависимости от способа поступления обращения) уведомление о направлении обращения в микрофинансовую организацию не позднее трех рабочих дней со дня направления обращения в микрофинансовую организацию.

В случае, если заявитель при направлении обращения в форме электронного документа указал на необходимость направления ответа на обращение на бумажном носителе, Банк России направляет ответ или уведомления по почтовому адресу, указанному в обращении.

Банк России самостоятельно рассматривает обращение по существу и дает заявителю письменный ответ в случае, если микрофинансовой организацией в установленный законодательством Российской Федерации срок не направлены в Банк России копия ответа на обращение или копия уведомления от микрофинансовой организации. Ответ на обращение дается Банком России в течение 15 рабочих дней со дня, установленного для направления копии ответа на обращение или копии уведомления от микрофинансовой организации.
В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк России вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.
Ответ на обращение или уведомления Банка России направляются Банком России в виде документа, оформленного в порядке, предусмотренном Банком России.