

## **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В ООО МКК «ФРИДА»**

Настоящий порядок (далее – порядок) определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Фрида» (далее – Общество) 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 22.06.2017 г. Банком России (далее – Базовый стандарт), Федеральным законом от 02.07.2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

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.

В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться в Общество по адресу электронной почты/телефону, указанным на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://mkkfrida.ru>.

В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения настоящий Порядок размещен в открытом доступе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://mkkfrida.ru>.

Рекомендованная форма обращения получателя финансовых услуг приведена в приложении № 1 настоящего Порядка.

### **1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОРЯДКЕ**

1.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

- микрофинансовая организация – финансовая организация, не являющаяся банком, либо небанковской кредитной организацией, оказывающая финансовые услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- получатель финансовой услуги – физическое лицо (в том числе – зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить/получающее 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, касающиеся 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 данное имя, права на которое принадлежат микрофинансовой организации;

- реструктуризация задолженности – решение микрофинансовой организацией в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе, 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;

- СРО – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 г. № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

- финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозайма или иного займа получателям финансовых услуг;

- договор об оказании финансовой услуги – договор микрозайма, договор займа.

1.2. 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.

## **2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

2.1. Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, получатель финансовой услуги может обратиться по контактному телефону микрофинансовой организации.

2.2. 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 поступления такого обращения.

2.3. Микрофинансовая организация принимает обращения получателей финансовых услуг в письменном виде нарочно или по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой организации, указанному в договорах или на официальном сайте, а также в электронном виде по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте микрофинансовой организации.

2.4. Поступившее в микрофинансовую организацию обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений» по форме Приложения № 2 к настоящему Порядку не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в микрофинансовую организацию. В случае поступления обращения в форме электронного документа микрофинансовая организация путем направления соответствующего уведомления на адрес электронной почты заявителя уведомляет заявителя о регистрации обращения с указанием регистрационного номера обращения (далее – уведомление) не позднее дня регистрации обращения.

## **3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

3.1. Рекомендуемая форма обращения получателя финансовой услуги приведена в Приложении № 1 к настоящему Порядку.

3.2. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения получателя финансовых услуг оно должно содержать:

- дату обращения;
- номер договора об оказании финансовой услуги, заключенного получателем финансовой услуги с микрофинансовой организацией;
- суть обращения;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, в том числе подтверждающих изложенных в обращении обязательства (в этом случае в обращении приводится список прилагаемых к нему документов).

3.3. Ответ на обращение, а также уведомление, 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 микрофинансовой организацией 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 направляется способом, указанным в обращении. В случае, если заявитель не указал способ направления ответа в своем обращении, то микрофинансовая организация вправе сама выбрать способ направления такого ответа, в том числе на электронную почту получателя финансовой услуги, указанную последним при подаче заявки на получение финансовой услуги.

3.4. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании доверенности и (или) иного документа, к такому обращению должны быть приложены документы, подтверждающие полномочия на представление интересов получателя финансовой услуги.

#### **4. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

4.1. Лицо, ответственное в микрофинансовой организации за рассмотрение обращений, обязано в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения (если иные сроки не предусмотрены иными федеральными законами) рассмотреть обращение получателя финансовой услуги и по результатам его рассмотрения направить заявителю соответствующий ответ на его обращение.

4.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, лицо, ответственное за рассмотрение обращений в микрофинансовой организации, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено иными федеральными законами. При этом, лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее – уведомление о продлении срока).

4.3. В случае, если обращение направлено должником или его представителем, связанное с вопросом, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, то срок для ответа на такое обращение не может превышать десяти рабочих дней со дня получения такого обращения.

#### **5. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ И ТРЕБОВАНИЯ К МОТИВИРОВКЕ ОТВЕТА И ПРИЧИНАМ ОТКАЗА**

5.1. Рассмотрение обращений получателей микрофинансовых услуг осуществляется микрофинансовой организацией бесплатно.

5.2. Ответ на обращение получателя финансовой услуги 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.

5.3. Ответ на обращение получателя финансовой услуги, а также уведомление о регистрации, 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 микрофинансовой организацией 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.

5.3.1. В случае, если в обращении не указано требование о предоставлении ответа тем или иным способом, то микрофинансовая организация отправляет ответ на такое обращение по своему усмотрению одним из способов, предусмотренным условиями договора. В случае, если у микрофинансовой организации и заявителем не заключен договор займа, то ответ на обращение направляется по адресу электронной почты Заявителя.

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

5.4.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

5.4.2. в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

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

5.4.4. текст обращения не поддается прочтению;

5.4.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

5.5. Если в случаях, предусмотренных п. 5.4.2-5.4.5 настоящего порядка, микрофинансовая организация принимает решение оставить обращение без ответа по существу, то направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 5.3., п. 5.3.1 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5.6. 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, микрофинансовая организация вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

5.7. Микрофинансовая организация фиксирует и хранит обращения получателей финансовых услуг, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

**Приложение № 1**  
**к Порядку рассмотрения обращений**  
**получателей финансовых услуг**

в ООО МКК «Фрида»

ОТ \_\_\_\_\_  
(ФИО физического лица или наименование юридического лица)

\_\_\_\_\_  
(почтовый или электронный адрес для направления ответа)

\_\_\_\_\_  
(контактный номер телефона)

**ОБРАЩЕНИЕ**

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 то числе подтверждающих и изложенные в обращении обстоятельства)

\_\_\_\_\_  
дата

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ  
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

ДАТА РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЯ	ВХОДЯЩИЙ НОМЕР ОБРАЩЕНИЯ	ЗАЯВИТЕЛЬ (ФИО ИЛИ НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ)	ТЕМА ОБРАЩЕНИЯ	ДАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТА	СПОСОБ НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТА	РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ