

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора
ООО МКК «СВЕРХЗАЙМ» № 1 от 01.02.2022 года

М.п.  Никоненко Д.Ю.



О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В ОБЩЕСТВЕ «СВЕРХЗАЙМ»

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

- 1.1 Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:
- 1) **«Получатель финансовой услуги»** - физическое лицо, обратившееся в ООО МКК «СВЕРХЗАЙМ» (далее – «Общество») с намерением получить, либо получающее финансовую услугу;
 - 2) **«Обращение»** - направленное в Общество 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 заявления, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Обществом финансовых услуг;
 - 3) **«Официальный сайт общества»** - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Общества, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Обществу, доступ осуществляется по адресу: <https://sverhzaym.ru/>
 - 4) **«Финансовые услуги»** - услуги по предоставлению потребительских займов получателем финансовых услуг по договорам потребительского займа;
 - 5) **«Саморегулируемые организации»** – 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».

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Положение о порядке рассмотрения обращений финансовых услуг в ООО МКК «СВЕРХЗАЙМ» (далее- «Положение») определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам, связанным с оказанием финансовых услуг Обществом 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») и действующим законодательством РФ.
- 2.2. При рассмотрении обращений Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими полную информированность получателей финансовых услуг о получении их обращении Обществом.

2.3. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений Приказом Генерального директора Общества назначается подразделение, являющееся ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг. Руководитель подразделения обеспечивает контроль за регистрацией, учетом поступающих обращений, а также за подготовку и своевременное направление ответов получателям финансовых услуг.

2.4. В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, порядку направления и рассмотрения обращения, Общество размещает настоящее Положение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайтах Общества по адресу: <https://sverhzaym.ru/>

2.5. Общество поручает подразделению, ответственному за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг запрашивать дополнительные документы и сведения у получателей финансовых услуг, которые требуются для всестороннего и объективного рассмотрения обращения. Для всестороннего и объективного рассмотрения обращения получателя финансовой услуги, подразделение, ответственное за рассмотрение обращений, вправе: 1) требовать у работников Общества предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги; 2) в случае необходимости обращаться непосредственно к руководителю Общества, осуществляющему контроль за деятельностью подразделения, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

2.6. Ответ на обращение подписывается Генеральным директором Общества или уполномоченным представителем Общества.

3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Общество принимает обращения от получателей финансовых услуг лично или через представителей по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, также путем личной передачи подписанного обращения в Общество по адресу: 350015, Россия, Краснодарский край, г.Краснодар, ул. им. Хакурате, д. 12, оф.17.

3.2. Поступающие в Общество письменные обращения получателей финансовых услуг и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работником, ответственным за прием и регистрацию обращений. Если письменное обращение поступило в Пункт выдачи займов, данное обращение сканируется и отправляется Ответственному подразделению в течение 1 (Одного) рабочего дня со дня получения такого обращения.

3.3. Сотрудник, ответственный за прием и регистрацию обращений: 1) принимает письменное обращение; 2) проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения; 3) сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий

документов (в случае наличия); 4) прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения; 5) регистрирует обращение в электронном Журнале регистрации обращений.

3.4. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносится в «Журнал регистрации обращений», в котором содержатся следующие сведения по каждому обращению:

- 1) дата регистрации;
- 2) входящий номер обращения;
- 3) 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.

3.5. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, и прочие письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) – по одному и тому же вопросу, по которому гражданину даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.6. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из Договора потребительского займа, заключенного между Обществом и получателем финансовых услуг не фиксируется в «Журнале регистрации обращений»

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения получателя финансовых услуг оно должно содержать в себе следующую информацию:

- 1) дату обращения;
- 2) номер Договора потребительского займа, заключенного между Обществом и получателем финансовой услуги;
- 3) суть обращения;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

5) копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обязательства. В этом случае в обращении приводятся прилагаемых к нему документов;

6) в отношении получателя финансовой услуги - физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), личную подпись получателя финансовых услуг (его представителя), почтовый адрес для направления ответа на обращение.

4.2. Ответ на обращение направляется по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги Обществу при заключении Договора потребительского займа 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 потребительского займа, заключенного с получателем финансовой услуги.

4.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатам, то ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовых услуг, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Положения.

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

5.1. Подразделение, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, составляет ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», установленного в пункте 2.5. настоящего Положения.

5.2. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую 3 информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

5.3. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из Договора потребительского займа, заключенного между Обществом и получателем финансовых услуг, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения.

5.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалисты подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся получателей финансовых услуг по интересующим их вопросам.

5.5. Сотрудники Общества, осуществляющие прием обращений обязаны относиться к обратившимся получателям финансовых услуг корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

6. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ. ТРЕБОВАНИЯ К МОТИВИРОВКЕ ОТВЕТА И ПРИЧИНАМ ОТКАЗА

6.1. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг осуществляется Обществом бесплатно.

6.2. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Общество направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении Договора потребительского займа 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» следующими способами: 1) по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением; 2) иным способом, указанным в Договоре потребительского займа.

6.3. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях, когда в обращении не указаны:

- 1) номер и дата Договора потребительского займа, заключенного между получателем финансовой услуги и Обществом;
- 2) признаки, идентифицирующие физического лица - получателя финансовой услуги (фамилия, имя, отчество (при наличии)), почтовый адрес;
- 3) отсутствует подпись физического лица - получателя финансовой услуги (его представителя);
- 4) к обращению от имени получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги;
- 5) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, жизни, и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- 6) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 7) в обращение 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;
- 8) в обращении содержится запрос минимального объема информации получателя финансовой услуги, размещенной в открытом доступе на официальном сайте Общества в информационнотелекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: https://_____

9) 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. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются: для физических лиц: простая письменная доверенность, 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. Общество обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 5.2. настоящего Положения.

6.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

6.7. Общество обязано принять решение по полученному ею обращению получателя финансовой услуги.

6.8. В случае невозможности удовлетворить обращение, Общество вправе предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

6.9. Письменный ответ за подписью Генерального директора Общества или иного уполномоченного представителя Общества направляется в адрес получателя финансовой услуги с учетом в 5.2. настоящего Положения.

6.10. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся в Обществе 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.

7. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ О ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ МЕР, НАПРАВЛЕННЫХ НА УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНАЛИЗА ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Общество предоставляет в Саморегулируемую организацию, членом которой является 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) предмет обращений;

3) результат рассмотрения обращений (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.