

УТВЕРЖДЕНО
Приказом генерального директора
ООО МКК «СверхЗайм» № 6 от 01.07.2024 года



М.П. _____

Никоненко Д.Ю.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
В ООО МКК «СВЕРХЗАЙМ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ООО МКК «СверхЗайм» (далее – Положение) разработано во исполнение Федерального Закона "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" № 151-ФЗ от 02.07.2010, Федерального Закона "О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)" и Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22 и направлено на реализацию соблюдения прав клиентов ООО МКК «СверхЗайм» (далее – Общество) и регламентирует обязанности ответственного сотрудника, уполномоченного рассматривать обращения клиентов – получателей финансовых услуг.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок действия Общества и полномочия сотрудника, ответственного за рассмотрение обращений клиентов - получателей финансовых услуг. Ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг при выполнении возложенных на него приказом генерального директора обязанностей Ответственного, руководствуется правами и обязанностями, установленными в настоящем Положении.

1.3. Настоящее Положение регламентирует порядок ведения делопроизводства при работе с поступившими обращениями получателей финансовых услуг, документооборота, сроки их рассмотрения и предоставления ответов, а также устанавливает требования к содержанию ответов на обращения клиентов.

1.4. В Обществе не создается самостоятельное структурное подразделение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг.

1.5. Приказом генерального директора назначается ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.

Контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг возлагается на генерального директора Общества.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ. ПРАВА ОТВЕТСТВЕННОГО СПЕЦИАЛИСТА

2.1. Должностное лицо Общества, который назначен приказом генерального директора ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг (далее - **Ответственный за рассмотрение обращений получателей**) должен объяснить клиенту/заемщику Общества и иному заинтересованному лицу право обратиться в Общество с любым обращением в целях урегулирования спорных вопросов, разногласий или с целью соблюдения досудебного порядка урегулирования спора, связанного с получением финансовой услуги. **Ответственный за рассмотрение обращений** может предоставить шаблонную форму запроса и должен разъяснить получателю финансовой услуги его права.

2.2. **Ответственный за рассмотрение обращений** или должностное лицо, на которое временно возложены обязанности Ответственного за рассмотрение обращений клиентов на период отпуска или по болезни, имеет право контактировать непосредственно с получателем финансовой услуги, обратившееся в Общество с устным или письменным обращением, давать подробные разъяснения по порядку, тематике обращения, имеет право формировать заключение по вопросу обращения и проект ответа на обращение получателя финансовой услуги.

2.3. Общество обязано рассмотреть обращение физического лица или

юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением Обществом деятельности, предусмотренной Федеральным законом "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".

2.4. Общество обязано обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Общества, а также направленных на адрес электронной почты Общества. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Информация об адресах, на которые необходимо направлять обращения, размещается на официальном сайте ООО МКК "СверхЗайм" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" - <https://sverhzaym.ru/>

2.5. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным пунктом 2.4. Общество обязано включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.6. Аргументированный ответ на обращение получателя финансовой услуги составляется в установленные сроки согласно тематике обращения, подписывается **Ответственным за рассмотрение обращений клиентов**, заверяется печатью Общества.

2.7. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество. Каждое поступившее обращение подлежит регистрации в Журнале регистрации входящих обращений в порядке, установленном в настоящем Положении.

В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество обязано уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 4.3. настоящего Положения.

2.8. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению Финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены настоящим Положением.

3. ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ, РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДЕЛЬНЫМ СРОКАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. ООО МКК «СверхЗайм» принимает обращения получателей финансовых услуг по почтовому адресу:

- местонахождение офиса ООО МКК «СверхЗайм»

350015, г. Краснодар, ул. им. Хакурате, д. 12, помещение № 1124;

- или на электронный ящик Общества, указанный на официальном сайте <https://sverhzaym.ru/> или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги.

3.2. Поступившее обращение регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления, Ответственным за рассмотрение обращений в "Журнал регистрации обращений", в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
- 2) 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) тематика обращения – информация интересующая лицо получаемых финансовых услуг;
- 4) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращения.

3.2. В случае поступления письменного обращения заявителя нарочно в адрес Общества), Ответственный сотрудник в день получения обращения делает ксерокопию с оригинала обращения, проставляет отметку о получении на двух экземплярах и передает копию заявителю в подтверждение даты принятия.

В день получения обращения Ответственный сотрудник передает сканкопию обращения вместе с прилагаемыми документами в Головной офис посредством внутренней электронной почты, оригинал обращения с документами направляет заказной почтовой корреспонденцией в головной офис не позднее следующего рабочего дня.

3.3. Обращение заявителя должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.4. ООО МКК «СверхЗайм» обязана довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и ООО МКК «СверхЗайм»;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника ООО МКК «СверхЗайм», действия (бездействие) 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.

3.5. Общество обязано рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Общество по решению Ответственного за рассмотрение обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней. Общество обязано

уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

3.7. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

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

4.1. ООО МКК «СверхЗайм» обязана принять решение по полученному ею обращению. Если **Ответственный за рассмотрение обращений** полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются ООО МКК «СверхЗайм» по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если **Ответственный за рассмотрение обращений клиентов** полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

4.2. 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.

4.3. Ответ на обращение, 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 Обществом 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.

4.4. Общество обязано хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

4.5. В случае выявления Обществом при рассмотрении обращения нарушения Базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", **Общество направляет копию ответа на обращение и копию обращения в СРО**, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля, в день направления ответа на обращение заявителю.

4.6. Ответ на обращение по существу **не дается Обществом** в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

4.7. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 пункта 4.6. настоящей статьи, Общество принимает решение оставить обращение без ответа по существу, оно должно направить заявителю уведомление об этом решении в течение **пяти рабочих дней** со дня регистрации обращения в Журнале регистрации обращений с указанием причин невозможности рассмотрения обращения, по существу.

4.8. 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. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 14 настоящей статьи.

4.9. **В случае поступления в Общество из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Общество обязано рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.**

4.10. Общество и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации

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

4.12. Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ОБ ИЗМЕНЕНИИ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ЗАЙМА.

5.1. Заемщик - физическое лицо, индивидуальный предприниматель (далее в настоящей статье - заемщик), заключивший до дня вступления в силу Федерального закона № 106-ФЗ от 03.04.2020 договор займа, в том числе договор займа, обязательства по которому обеспечены ипотекой, вправе в любой момент в течение времени действия такого договора обратиться к Обществу с требованием об изменении условий такого договора, предусматривающим приостановление исполнения

заемщиком своих обязательств на срок, определенный заемщиком (льготный период).

5.2. Основания для изменений условий договора потребительского займа на основании обращения заявителя или предоставление льготного периода изложены в Правилах предоставления потребительских и иных займов физическим лицам и Общих условий договора потребительского займа.

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

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) предмет обращений;
- 3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

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.

*Приложение № 1 к Положению о порядке рассмотрения
обращений получателей финансовых услуг от 01.07.2024*

Журнал входящих обращений / исходящих ответов на обращения.

№	дата регистрации	№ входящий	ФИО	Тематика обращения	Дата направлен я ответа	№ исходящи й	Адрес ат
---	---------------------	------------	-----	--------------------	-------------------------------	--------------------	-------------