

Утверждено приказом
Генерального директора
№ 12 от 28.06.2024 года
Ахламовой Еленой Владимировной



Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ООО МКК «ПАПА ФИНАНС»

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг ООО МКК «ПАПА ФИНАНС» (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 22.06.2017 г. Банком России (далее Базовый стандарт) и действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок не применяется к отношениям ООО МКК «ПАПА ФИНАНС» (далее — Организация) с получателями финансовых услуг, возникшим до 22.06.2017 г.

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

1.4. 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 получателей финансовых услуг.

1.5. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться в Организацию по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте Организации.

1.6. 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 Организации.

1.7. Рекомендованная форма обращения, уведомления о регистрации обращения получателя финансовых услуг приведена в приложении Порядка.

2. Основные понятия, используемые в настоящем порядке.

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

- Договор об оказании финансовой услуги - договор микрозайма, договор иного займа, договор финансирования под уступку денежного требования (факторинг).

- Микрофинансовая организация - ООО МКК «ПАПА ФИНАНС».
- 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 принадлежит Микрофинансовой организации.
- Получатель финансовой услуги физическое лицо (зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее финансовую услугу.
- 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, 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 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».
- Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозайма, иного займа получателям финансовых услуг, договор финансирования под уступку денежного требования (факторинг).

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

3. Направление, прием и регистрация обращения.

- 3.1. Получатель финансовой услуги праве направить обращение посредством почтовой связи, нарочно на бумажном носителе, по адресу государственной регистрации микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также направить на адрес электронной почты, указанному на официальном сайте.
- 3.2. Поступившее в Микрофинансовую организацию обращение Получателя финансовой услуги в течение 1 (Одного) рабочего дня с даты его поступления регистрируется в «Журнале регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения:
 - 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
 - 2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество Получателя финансовой услуги, направившего обращение;
 - 3) в отношении юридических лиц - наименование Получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;
 - 4) тема обращения.

- 3.3. Микрофинансовая организация регистрирует обращение получателя финансовой услуги не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в микрофинсовую организацию. В случае поступления обращения в форме электронного документам микрофинансовая организация уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения (Приложение № 3).
- 3.4. Микрофинансовая организация рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения.
- 3.5. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения микрофинансовая организация по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Микрофинансовая организация уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).
- 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.
- 3.7. 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 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.
- 3.8. Ответ на обращение по существу не дается микрофинансовой организацией 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.
 - 6) к обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги
- 3.9. Если в случаях, предусмотренном пунктом 3.8 настоящего порядка, 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 пункте 4.2 настоящего порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.
- 3.10. Микрофинансовая организация обязана хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.
- 3.11. 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 обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном в пункте 4.2 настоящего порядка.
- 3.12. 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 рассматривает его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю.
- 3.13. Микрофинансовая организация хранит обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.
- 4. Требования к письменному обращению получателя финансовых услуг.**
- 4.1. Рекомендуемая форма обращения Получателя финансовой услуги приведена в Приложении к настоящему Порядку.
- 4.2. Ответ на обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному ей Получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, или по адресу указанному 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.
- 4.3. В случае направления обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании доверенности, ответ на такое обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному Микрофинансовой организации Получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовых услуг, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Порядка.
- 4.4. Микрофинансовая организация при рассмотрении обращения по существу в целях недопущения раскрытия информации, составляющей охраняемую законом тайну, вправе запросить дополнительные документы в целях идентификации заявителя.

Приложение 1 к Порядку рассмотрения обращений

В ООО МКК «ПАПА ФИНАНС»

От _____

ФИО физического лица или
наименование организации

Почтовый или электронный адрес
для направления ответа

Контактный телефон

ОБРАЩЕНИЕ

физического лица/юридического лица - получателя финансовых услуг по договору
микрозайма/займа № от 20 _____

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 т.ч. подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства

дата

подпись

(фамилия, инициалы)

Приложение 3 к Порядку рассмотрения обращений

Уведомление

Ваше обращение, поступившее 01.01.2024 года в ООО МКК «Папа Финанс» зарегистрировано. Ответ будет предоставлен в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения.