

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО МКК «Авторешение»

К.В. Михайловская

Приказ № 12 от 30.12.2022 г.



## Положение

### о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Авторешение»

#### Статья 1. Общие положения

1. Настоящее Положение (далее – Положение) о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Авторешение», (далее - "Организация"), осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Базовым стандартом 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).

2. Настоящее Положение устанавливает Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в Организации.

#### Статья 2. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

1. При рассмотрении обращений получателей финансовой услуги Организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Организацией его обращения.

2. Организация обязана отвечать на каждое полученное обращение, за исключением случаев, предусмотренных Статьей 5 настоящего Положения.

3. Ответ на обращение получателя финансовой услуги направляется по адресу, указанному в этом обращении, а в случае его отсутствия – по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), 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".

4. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или

адвокатом, ответ на такое обращение направляется по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц:

- нотариально удостоверенная или приравненная к таковой 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 получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

3) договор поручения, агентский договор;

4) ордер адвоката;

5) В случае подачи обращения в электронной форме, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и Организацией. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги на сайте Организации признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и Организацией.

В случае возникновения сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

5. В отдельных, установленных законом, случаях круг возможных представителей получателя финансовых услуг, которые вправе в его интересах обращаться в Организацию, может быть ограничен (в частности, в соответствии частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" должник – физическое лицо может отказаться от непосредственного взаимодействия с кредитором, но в этом случае его представителем может выступать только адвокат).

6. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Организации.

### **Статья 3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений**

1. Организация принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным

способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах с получателями финансовых услуг и (или) на официальном сайте Организации.

2. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносят в "Журнал регистрации обращений" (Приложение № 1), 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. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить 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 настоящей статьи.

4. 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 информацию и (или) документы.

5. В случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги в ответ на запрос в соответствии с пунктом 4 настоящей статьи, Организация обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

6. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Организации, направленный в соответствии с пунктом 4 настоящей статьи, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

7. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора, заключенного с Организацией, подлежит рассмотрению Организацией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

#### **Статья 4. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа**

1. Организация обязана принять 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 получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Организацией по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (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.

2. В случае невозможности удовлетворить обращение, Организация предлагает лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

3. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Организации, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в "Журнале регистрации обращений".

## **Статья 5. Причины отказа в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги**

1. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, Организация вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

2. Организация вправе не отвечать на обращения получателей финансовой услуги, если:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, 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 получателя финансовой услуги, 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 Организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Организации, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении 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.

3. Организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пунктах 1-2 настоящей статьи.

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

## **Статья 6. Требования к содержанию обращения получателя финансовой услуги**

1. Обращение получателя финансовой услуги 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.

2. До сведения получателей финансовых услуг на сайте Организации (при его наличии), информационном стенде в офисе Организации и в дополнительных офисах Организации, если Организация имеет таковые и ведет в них обслуживание получателей финансовых услуг, необходимо в доступной форме довести информацию о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в настоящей статье:

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Организацией;
- 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 Организации, 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. К обращению должны быть приложены все необходимые документы, подтверждающие изложенные в нем факты и требования.

4. Обращение должно быть подписано надлежащим образом получателем финансовой услуги, либо его уполномоченным представителем.

5. В обращении не должно содержаться нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз имуществу Организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Организации, а также членов их семей;

6. Текст письменного обращения должен поддаваться прочтению;

7. Обращение не должно содержать вопросов, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, должно быть подано в суд, поскольку Организация не вправе рассматривать такие жалобы.

## **Статья 7. Работник (подразделение) по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг**

Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Организации Генеральный директор назначает ответственного работника или определяет подразделение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг. Ответственный работник (подразделение) вправе:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников Организации предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу Организации, осуществляющему 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.

#### **Статья 8. Порядок хранения обращений получателей финансовых услуг, требования к конфиденциальности**

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений". Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными: Организация не вправе предоставлять их третьим лицам, кроме как по запросу суда, прокуратуры, Банка России, саморегулируемой организации и в иных установленных законодательством Российской Федерации случаях.

#### **Статья 9. Обязанности Организации в целях улучшения качества работы с обращениями получателей финансовых услуг**

Организация 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).

#### **Статья 10. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений**

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.

