

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО МКК «Капитал-К»

Васильев В.В. Васильев

«14» июля



**Порядок работы ООО МКК «Капитал-К»
с обращениями получателей финансовых услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан и организаций (далее по тексту — Порядок) устанавливает правила учета, регистрации, рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан и организаций, форму подачи обращения (жалобы/заявления/предложения) в ООО МКК «Капитал-К» (далее по тексту – Общество).

1.2. Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утвержден Банком России 22.06.2017), Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" и другими нормами действующего законодательства РФ.

1.3. Порядок создан для осуществления работы с письменными обращениями (жалобами/предложениями/заявлениями) граждан и организаций, направленными в ООО МКК «Капитал-К».

1.4. Порядок и любые изменения или дополнения к нему утверждаются приказами директора Общества.

Определения:

- 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, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг;
- микрофинансовая организация - юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций;
- финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг;
- лицо по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг - сотрудник Общества, которому делегированы полномочия по рассмотрению обращений граждан и организаций и подготовке ответов на них, а также осуществляющее учет, направление и хранение информации, касающейся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

1.5. Работа с предложениями, заявлениями, жалобами и иными обращениями граждан и организаций осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Положением.

1.6. Делопроизводство по обращениям возлагается на лицо, назначенное директором Общества.

1.7. Микрофинансовая организация **рекомендует** получателям финансовых услуг включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой 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 микрофинансовой 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.

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. Прием, регистрация и рассмотрение обращений граждан и организаций

2.1. Все поступающие в Общество обращения граждан и организаций принимаются и оформляются в день их поступления, а затем передаются для рассмотрения и подготовки ответа лицу, которому директором Общества делегированы соответствующие полномочия.

2.2. Полученное в устной форме, непосредственно в обособленном подразделении с предъявлением документа удостоверяющего личность, обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

2.3. Копии документов, приложенных к обращению, прикрепляются непосредственно к тексту обращения.

2.4. Поступившие обращения граждан и организаций регистрируются в "Журнале регистрации обращений ООО МКК «Капитал-К».

2.5. Поступившие обращения рассматриваются объективно, беспристрастно, в режиме конфиденциальности.

2.6. При работе с обращениями сотрудник Общества имеет право запрашивать у заявителя дополнительные документы и сведения, необходимые для рассмотрения

обращения, получать у других сотрудников ООО МКК «Капитал-К» информацию для подготовки ответа на обращение по существу.

2.7. ООО МКК «Капитал-К» отвечает на каждое полученное ею обращение, за исключением обращения, направленного от имени получателя финансовой услуги его представителем, в случае непредставления документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

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

2.8. Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

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 микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой 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.

Микрофинансовая организация рассматривает обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

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

3. Порядок подачи гражданами и организациями обращений и жалоб, форма их подачи, подготовка ответов на обращения и жалобы

3.1. ООО МКК «Капитал-К» принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц.

Обращения в Общество могут быть направлены:

- по почтовому адресу: 156019, город Кострома, ш.Кинешемское, дом 13,помещ.1
- по электронному адресу: jurist@do-po.ru,
- посредством личного кабинета (от СРО «МиР», Банка России и др.)

3.2. Обращения граждан и организаций, требующие проверки изложенных в них фактов, рассматриваются сотрудником Общества в срок до одного месяца со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 12 рабочих дней.

Решение о проведении работы по обращениям, бессмысленным по содержанию, принимает Директор.

3.3. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, сотрудник Общества готовит ответ заявителю. Если в обращении заявителя содержится несколько вопросов, то ответ предоставляется отдельно по каждому рассмотренному вопросу.

В случае невозможности удовлетворить обращение ответственное лицо рекомендует лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации

3.4. Ответ на обращение получателя финансовой услуги микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора 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 N 152-ФЗ "О персональных данных".

3.5. Ответ на обращение подписывает директор Общества.

Настоящий Порядок вступает в силу с даты утверждения Директором общества.