



Регламент рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «ЮнионФинКом».

1. Общие положения.

1.1. Настоящий регламент рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, оказываемых обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ЮнионФинКом», (далее также — Регламент) разработан 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, в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ЮнионФинКом» (далее также — Компания);
- повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Компании;
- эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в Компанию обращений;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых Компанией.

1.2. Настоящий Регламент определяет условия и порядок подачи получателя финансовых услуг обращений в Компанию, рассмотрения поступивших обращений и предоставления Компанией на них ответов получателям финансовых услуг.

1.3. Настоящий Регламент не распространяется на отношения, связанные с подачей и рассмотрением Компанией заявлений о предоставлении потребительских займов и принятия по ним решений.

2. Основные понятия.

2.1. Для целей настоящего Регламента используются следующие основные понятия:

- 1) Обращение - направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем, правопреемником получателя финансовой услуги, а также поступившее в микрофинансовую организацию из Банка России в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления о предоставлении займа), жалоба, просьба или предложение, связанные с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Законом N 151-ФЗ.
- 2) Компания - Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ЮнионФинКом» (ОГРН 1207300006495, регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 2103373009682 от 02.06.2021 г., регистрационный номер записи в реестре членов Саморегулируемой организации Союза «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» №1121033731486 от 29.11.2021г., юридический адрес: 432071, УЛЬЯНОВСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г. УЛЬЯНОВСК, УЛ. РАДИЩЕВА, Д. 53, ОФИС 41, электронная почта yunionfinkom@dengiaktiv.ru
- 3) Получатель финансовой услуги — физическое лицо (в том числе

зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

4) Саморегулируемая организация — Саморегулируемая организация Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» (сокращенное наименование: СРО «Союз «Микрофинансовый Альянс»);

5) Финансовые услуги — услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

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

3. Общие принципы и организация системы рассмотрения обращений.

3.1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Компания руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Компанией его обращения.

3.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Компании назначается сотрудник по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг (далее – Специалист по работе с обращениями).

Специалист по работе с обращениями имеет право:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- требовать у работников Компании предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;
- в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу Компании, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.
- Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или Специалистом по работе с обращениями.

4. Требования и рекомендации к содержанию обращений.

4.1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать следующие обязательные сведения:

- 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.
- Компания 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.

5. Способы и адреса для направления обращений.

5.1. Получатель финансовой услуги (его представитель) вправе использовать следующие способы направления обращений в Компанию:

- Почтой России заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, а также посредством иных организаций связи и доставки почтовых отправлений по адресу: 432071, г. Ульяновск, ул. Радищева д.53 оф.41.

- Электронным сообщением на электронную почту: yunionfinkom@dengiaktiv.ru

6. Порядок приема и регистрации обращений.

6.1. Компания принимает обращения получателей финансовых услуг по почте, заказным отправлением с уведомлением о вручении, или простым почтовым отправлением, или иным способом указанных в договоре об оказании финансовых услуг, по адресу: 432071, г. Ульяновск, ул. Радищева д.53 оф.41. Обращения, предоставляемые лично получателем финансовых услуг, посредством электронной связи принимаются Компанией по месту нахождения ее офиса, в который поступает соответствующее обращение.

6.2. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в организацию, его заносят 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.

3) тематика обращения.

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

7. Порядок и сроки рассмотрения обращений.

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг микрофинансовая организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность

получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в микрофинансовой организации назначается работник или подразделение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг. В вышеуказанных целях микрофинансовая организация также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

Микрофинансовая организация обязана обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имело право:

- 1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- 2) требовать у работников микрофинансовой 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 органу микрофинансовой 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.

Поступившее в микрофинансовую организацию обращение получателя финансовой услуги подлежит регистрации в Журнале в сроки, предусмотренные частью 5 статьи 9.1 Закона N 151-ФЗ, с отражением по каждому обращению следующих сведений:

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
- 2) в отношении физических лиц - фамилия, имя и отчество (при указании в обращении) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;
- 3) тематика обращения.

Ответ на обращение подлежит регистрации в Журнале не позднее рабочего дня, следующего за днем его отправления, с отражением по каждому ответу на обращение следующих сведений:

- 1) результат рассмотрения обращения;
- 2) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

В случае получения микрофинансовой организацией обращения, содержащего информацию о неправомерном использовании третьими лицами персональных данных физических лиц с целью получения займа такими третьими лицами, микрофинансовая организация обязана:

- 1) в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в микрофинансовую организацию, направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о правах указанного физического лица, о дальнейших действиях микрофинансовой организации в связи с получением обращения, о сроках реализации данных мероприятий и информирования физического лица об их результатах, а также о возможности признания микрофинансовой организацией отсутствия у физического лица задолженности по займу и инициации соответствующей корректировки его кредитной истории в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 30.12.2004 N 218-ФЗ "О кредитных историях" (далее - Закон N 218-ФЗ), в случае выявления факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;
- 2) при наличии запроса физического лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика, предоставить ему договор займа, в отношении которого подано обращение, а также иные документы и сведения, которые были получены микрофинансовой организацией при заключении договора займа;
- 3) рассмотреть обращение в срок, установленный частью 7 статьи 9.1 Закона N 151-ФЗ;
- 4) проанализировать обстоятельства выдачи займа, включая содержание сведений,

полученных при оформлении договора займа, действия, предпринятые микрофинансовой организацией для идентификации получателя финансовой услуги и дополнительного контроля, осуществляемого в соответствии с Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке, разработанным на основании статей 4 и 5 Закона N 223-ФЗ, в целях проверки достоверности полученных при оформлении договора займа сведений о заемщике, а также иную доступную информацию, которая может быть использована микрофинансовой организацией для формирования вывода о факте (признаках) выдачи займа физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, либо третьему лицу;

5) на время рассмотрения обращения прекратить взаимодействие с физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заемщика, для целей взыскания с него задолженности по займу. Обязанность, установленная настоящим абзацем, не распространяется на случаи повторной подачи таким физическим лицом обращения по договору займа, по которому микрофинансовой организацией проводились мероприятия и в результате которых микрофинансовой организацией не было установлено факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

6) в случае установления по результатам мероприятий, предусмотренных подпунктом 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу сообщить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, об отсутствии у него задолженности по займу, прекратить процедуру взыскания с него задолженности по займу, в том числе осуществляемого в судебном порядке и (или) порядке исполнительного производства, а также обратиться в бюро кредитных историй, в которое (которые) была предоставлена информация о выданном займе, с заявлением о соответствующей корректировке кредитной истории в порядке, предусмотренном Законом N 218-ФЗ. Реализация предусмотренных настоящим подпунктом обязанностей должна быть осуществлена микрофинансовой организацией в срок, установленный частью 7 статьи 9.1 Закона N 151-ФЗ;

7) в случае неустановления по результатам мероприятий, предусмотренных подпунктом 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о содержании полученной в ходе проведения проверочных мероприятий информации и сделанных на ее основании выводов об отсутствии факта (признаков) выдачи микрофинансовой организацией займа третьему лицу, а также возобновлении микрофинансовой организацией процедуры взыскания с физического лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика, задолженности по займу.

Ответ на обращение, а также информация, направляемые в соответствии с настоящим пунктом Базового стандарта, направляются микрофинансовой организацией в порядке и сроки, установленные частями 7 и 10 статьи 9.1 Закона N 151-ФЗ;

8) не ставить возможность рассмотрения микрофинансовой организацией обращения и урегулирования описанной в обращении ситуации в зависимости от совершения физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заемщика, каких-либо дополнительных действий, включая подачу соответствующих заявлений в правоохранительные и (или) судебные органы, а также предоставление в микрофинансовую организацию каких-либо подтверждающих документов от сторонних коммерческих организаций. Предлагая физическому лицу предоставить дополнительную информацию для целей рассмотрения обращения, микрофинансовая организация обязана довести до его сведения, что отказ или невозможность предоставления такой информации не влияет на принятие решения о рассмотрении обращения.

Направление ответа получателю финансовой услуги по результатам рассмотрения его обращения, включая порядок запроса дополнительных документов и материалов для

рассмотрения такого обращения, порядок его рассмотрения, включая сроки, формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение осуществляется в порядке, установленном статьей 9.1 Закона N 151-ФЗ. Ответ на обращение должен быть мотивирован. В определенных статьей 9.1 Закона N 151-ФЗ случаях получателю финансовой услуги направляется уведомление об оставлении обращения получателя финансовых услуг без ответа по существу.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения подписываются единоличным исполнительным органом, заместителем единоличного исполнительного органа или иным уполномоченным ими лицом и направляются получателю финансовых услуг способами, предусмотренными частью 10 статьи 9.1 Закона N 151-ФЗ.

Ответ на обращение по существу не дается микрофинансовой организацией в случаях, предусмотренных частью 13 статьи 9.1 Закона N 151-ФЗ.

В случае если на обращение получателя финансовой услуги не может быть дан ответ, удовлетворяющий требования получателя финансовой услуги, микрофинансовой организации рекомендуется предложить получателю финансовой услуги, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

8. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.

Микрофинансовая организация в местах оказания финансовых услуг, в том числе путем публикации на официальном сайте микрофинансовой организации (при наличии), информирует получателей финансовых услуг о необходимости указания в обращении фамилии (наименования) получателя финансовой услуги и адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также о рекомендациях по включению в обращение получателей финансовых услуг следующей информации и документов (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, отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействия) 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.

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

Микрофинансовая 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).

Микрофинансовая 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.