



«Утверждено»  
Приказом № 6 от 25.10.2024 года

**Положение о требованиях к содержанию обращений получателей**

**финансовых услуг**

**ООО МКК «Финтехгрупп»**

1.1. Настоящий документ (далее – Положение) разработан во исполнение Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее – Базовый стандарт), утвержденного Банком России 22.06.2017г.

1.2. Все обращения, поступившие в ООО МКК «Финтехгрупп» (далее - Общество), подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных настоящим документом.

1.3. Все поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество.

1.4. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество уведомляет Заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора.

1.5. Настоящее Положение является документом с публичным доступом, подлежащим обязательному размещению на официальном сайте Общества.

## 2. Основные понятия:

Заявитель/Клиент – лицо либо его представитель, обратившееся в Общество.

Обращение - направленное в Общество Клиентом или представителем Клиента, 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 Обществом финансовых услуг.

Общество – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Финтехгрупп».

Получатель финансовой услуги (Клиент) - физическое лицо, обратившиеся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте – в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

## 3. Способы направления обращений клиентами.

- Почтовые отправления. Заявитель отправляет письменное Обращение по почте/курьером по адресу местонахождения Общества (443081, город Самара, улица Стара Загора, дом 27, часть нежилого пом. 1 (офис 601))
- На электронную почту Общества: [clients@mikro-zaym.ru](mailto:clients@mikro-zaym.ru)
- Номер телефона +79649760445

## 4. Требования и рекомендации к содержанию Обращений.

### 4.1. В случае устного Обращения заявитель сообщает следующие сведения:

- Фамилия, имя, отчество физического лица/фирменное наименование юридического лица;
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- Наименование и реквизиты договора Заявителя (номер и дата договора), в случае если Обращение касается продуктов Общества;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- Контактная информация (Почтовый/электронный адрес заявителя, номер телефона).

### 4.2. В случае письменного Обращения заявитель сообщает следующие сведения:

- Фамилия, имя, отчество физического лица/фирменное наименование юридического лица;
- Контактная информация (почтовый адрес/адрес электронной почты Заявителя, номер телефона);
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- Наименование и реквизиты договора Заявителя (номер и дата договора), в случае если Обращение касается продуктов Общества;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства;

- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес).

4.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае, если обращение направлено с адреса зарегистрированной в личном кабинете электронной почты. В случае направления обращения не с зарегистрированной электронной почты, обращение может быть рассмотрено если к обращению приложена сканированная копия паспорта и в тексте обращения указан номер телефона, зарегистрированный в личном кабинете.

4.4. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Компания вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Клиента. Такими документами являются:

- для физических лиц: простая письменная доверенность, нотариально оформленная доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- 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. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные через телефон горячей линии Компании, не принимаются.

5. Рассмотрение обращений.

5.1. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения по существу 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.

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, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п.5.2. настоящих Требований.

5.2. В случаях, указанных в п.5.1. настоящих Требований, если 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 с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5.3. В случае возникновения у Общества сомнений относительно идентификации направителя обращения или полномочий представителя Заявителя, Общество информирует Заявителя о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Обществом.

5.4. Форма ответа на устные обращения определяется Обществом и доводится до сведения Заявителя. Это может быть телефонный звонок, смс-сообщение, письменный ответ.

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. При отправке в электронной форме ответов на обращения, содержащие персональные данные

Клиента, и/или тайну операций Клиента, может быть использован только электронный адрес Клиента, указанный им в анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента.

5.8. Общество и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в законных целях, 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.

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

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

5.11. Письменные обращения (включая электронные), копии ответов на обращения и копии уведомлений хранятся Обществом в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

5.12. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения Обществу в соответствии с требованиями законодательства РФ является соблюдением Заявителем обязанности направить в финансовую организацию заявление о восстановлении нарушенного права.

5.13. 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 N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Общество направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию для осуществления ей контроля в день направления ответа на обращение заявителю.

5.14. В случае поступления в Общество из Банка России обращения Заявителя о нарушении его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц, Общество рассматривает его и направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю.

## 6. Сроки рассмотрения обращений.

6.1. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносится в Журнал регистрации обращений.

6.2. Общество обязано составить и направить ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 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.

6.3. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Общество обязано в течение 15 рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, срок рассмотрения обращения может быть увеличен не более чем на 10 рабочих дней.

6.4. 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.

6.5. Обращение, содержащее требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, подлежит рассмотрению Обществом в следующие сроки:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав Заявителя прошло не более ста восьмидесяти календарных дней;

2) в течение тридцати календарных дней со дня получения заявления в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

6.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Общество по решению генерального директора или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Общество уведомляет Клиента о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив Клиенту соответствующее уведомление (уведомление о продлении срока).

#### 7. Заключительные положения

7.1. Общество вправе изменять и дополнять настоящие Требования.

7.2. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на сайте Общества <https://mikro-zaym.ru/>