

Утверждаю  
Генеральный директор  
ООО МКК «Север займ»

Панчук С. А. \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о порядке рассмотрения обращений,  
требования и рекомендации к содержанию  
обращений  
г. Мурманск

# 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками ООО МКК «север займ» (далее - Организация, ООО МКК «север займ»).

1.2. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан и организаций, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами. При рассмотрении обращений Организация также руководствуется следующими нормативно правовыми актами: Федеральный закон от 02.07.2010г. №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральный закон от 21.12.2013г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федеральный закон от 03.07.2016 №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», Федеральный закон от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», Указаниями Банка России, Базовыми стандартами, утвержденными в установленном законом порядке и иными локальными актами.

1.3. В случае противоречия настоящего Положения законодательству Российской Федерации применяются положения законодательства Российской Федерации.

1.4. Настоящее Положение не распространяется в отношении направленных запросов и иных документов государственных органов и организаций при проведении проверки, и осуществлении ими своих полномочий по надзору и контролю деятельности организации.

1.5. Гражданин и организация вправе обратиться с обращением как лично, так и через представителя (за исключением случаев, когда в соответствии с законодательством РФ требуется личное обращение гражданина). От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, удостоверенной в порядке ст.185, ст.185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации).

1.6. Граждане реализуют право на обращение в Организацию свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Организации, работников, а также членов их семьи, сотрудники Организации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.7. Термины, используемые в Положении:

- обращение - направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, в письменной форме на бумажном носителе заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг;
- предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Организации;
- заявление-просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Организации, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников;
- жалоба-обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Организации;
- официальный сайт микрофинансовой организации - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат микрофинансовой организации;

- получатель финансовой услуги - физическое лицо, обратившееся в Организацию с намерением получить, получающее или получившее 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 полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, 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;
- финансовые услуги - услуги по предоставлению потребительских кредитов (займов) получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

1.8. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Организации или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.9. При рассмотрении обращения Организацией гражданин имеет право:

1.9.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

1.9.2. По письменному заявлению запрашивать документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

1.9.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.9.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.9.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия, за исключением случаев, предусмотренных в законодательстве РФ.

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

## 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Обращения граждан и организаций принимаются в письменной форме, и должны отвечать требованиям, предъявляемым законом и иным нормативно правовым актам, и принятыми в соответствии с ними внутренними документами ООО МКК «Север займ».

2.2. Обращения, направленные в порядке Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных» должны содержать требования указанного закона. Субъект персональных данных имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных. Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, сведения, подтверждающие участие субъекта персональных данных в отношениях с оператором (номер договора, дата заключения договора, условное словесное обозначение и (или) иные сведения), либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных оператором, подпись субъекта персональных данных или его представителя.

2.3. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии); адрес регистрации 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. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего лица, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Использование факсимильной подписи или подписи с использованием иных технических средств (копия подписи и т.д.) не допускается.

В обращении в обязательном порядке должна быть указана следующая информация и приложены документы (при их наличии):

- 1) номер и дата 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 документов.

2.4. Обращение, направленное в порядке определенном Федеральным законом от 03.07.2016 №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» должно соответствовать требованиям указанного закона.

Должник вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона, с указанием на:

- 1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- 2) отказ от взаимодействия. Форма указанного в настоящем пункте заявления утверждается уполномоченным органом.

Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. Заявление должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты.

Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства. Заявление должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным (часть 6 статьи 8 Федерального закона от 03.07.2016 №230-ФЗ).

В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу, действие заявления должника об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничений, предусмотренных частью 7 статьи 8 Федерального закона от 03.07.2016 №230-ФЗ, приостанавливается на два месяца. В течение указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных настоящим Федеральным законом.

В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности заявление должника об отказе от взаимодействия не направлялось, он вправе направить такое заявление в порядке, предусмотренном настоящей статьёй, по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности. Должник в любое время вправе отменить свое заявление, указанное в части 1 статьи 8 Федерального закона от

03.07.2016 №230-ФЗ, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

В отношении должника, находящегося под попечительством и ограниченного в дееспособности, заявление, указанное в части 1 статьи 8 Федерального закона от

03.07.2016 №230-ФЗ, может быть подано его попечителем.

В случае получения кредитором или лицом, действующим на основании доверенности, предусматривающей право на получение таких документов от его имени и (или) в его интересах, заявления, указанного в части 1 статьи 8 Федерального закона от 03.07.2016 №230-ФЗ, с нарушением требований настоящей статьи кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны разъяснить должнику порядок оформления такого заявления должника путем направления соответствующих сведений способом, предусмотренным договором (при его наличии), или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения под расписку в срок не позднее десяти рабочих дней со дня получения такого заявления должника.

2.5. ООО МКК «Кольская Кредитная 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), 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 юридического лица);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Организации, а также членов их семей, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- 4) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 5) в обращении содержится вопрос, на который получателя 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;
- 6) заявление подписано путем проставления факсимильной подписи или подписи с использованием иных технических средств.

2.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, решения принятые государственными органами, или иными организациями, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного решения.

2.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недоступностью разглашения указанных сведений.

2.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

2.9. Все обращения граждан фиксируются в журнале «Обращения граждан» с указанием даты поступления обращения, сведений о гражданине и иные сведения, определенные внутренними документами ООО МКК «Кольская Кредитная Компания».

2.10. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся ООО МКК «Север займ» 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, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

2.11. ООО МКК «Север займ» 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 потребительского кредита (займа) и (или) на официальном сайте Организации.

2.12. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня 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, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

2.13. Работник Организации, которому поручено рассмотреть обращение 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;
- 4) давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

2.15. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

В случае направления заявления в порядке Федерального закона от 21.12.2013г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» по вопросу:

- 1) размера текущей задолженности заемщика перед кредитором по договору потребительского кредита (займа);
- 2) даты и размера произведенных за предшествующий месяц платежей и предстоящего платежа заемщика по договору потребительского кредита (займа);
- 3) доступная сумма потребительского кредита (займа) с лимитом кредитования; указанная информация доводится в порядке, определенном данным законом.

После предоставления потребительского кредита (займа) заемщик вправе получать по запросу один раз в месяц бесплатно и любое количество раз за плату информацию, указанную в части 1 статьи 10 Федерального закона от 21.12.2013 №353-ФЗ.

2.16. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Организация направляет по адресу, предоставленному ей 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», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным микрофинансовой организацией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Организация направляет 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.

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

- 1) для физических лиц: простая письменная 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 письменная доверенность или ее копия, заверенная нотариально.

2.18. Обращения и документы, направленные по электронной почте, посредством факсимильной, телеграфной связи не рассматриваются.

2.19. В случае возникновения у ООО МКК «Север займ» сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Организация информирует получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом. В указанном случае направляется запрос с указанием о необходимости уточнения информации или предоставления дополнительных документов.

2.20. ООО МКК «Север займ», в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, информирует получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

### 3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. В случае рассмотрения заявлений в порядке, определенном Федеральным законом от 03.07.2016 №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» ООО МКК «Север займ» и лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны ответить на обращение должника по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее 30 (тридцати) дней со дня получения такого обращения.

3.2. Заявления, направленные в порядке статьи 452 Гражданского кодекса РФ об изменении или расторжении договора рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней. Требование об изменении или о расторжении договора может быть заявлено стороной в суд только после получения отказа другой стороны на предложение изменить

или расторгнуть договор либо неполучения ответа в 30-ти дневный срок с момента получения заявления ООО МКК «Север займ» (ст.452 ГК РФ).

3.3. Ответ на обращения, по которым предусмотрены специальные сроки для предоставления ответа, направляется в сроки, определенные в данных нормативноправовых актах.

3.4. 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 2.12. настоящего Положения. 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. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Организация обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

3.5. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского кредита (займа), заключенного с Организацией, подлежит рассмотрению Организацией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

При устном обращении заявитель обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. Отказ в предоставлении указанной информации возможен в случае отсутствия технической возможности предоставить такую информацию (отключение электроэнергии, сбой в работе программного обеспечения и т.п.). В указанном случае получателю финансовой услуги предлагается обратиться в другой день после устранения препятствий по предоставлению информации или направить письменное обращение по юридическому адресу Организации

3.6. ООО МКК «Север займ» принимает 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.

3.7. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос ООО МКК «Север займ», ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

3.8. В случае невозможности удовлетворить обращение, ООО МКК «Север займ» вправе предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

3.9. 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».

#### 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения руководителем Организации и действует до его отмены или утверждения нового Положения.