

## **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

### **1. Общие положения**

**1.1.** Настоящий порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг ООО МКК «ТРИЕНС» в соответствии с Конституцией 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», утвержденным 22.06.17 Банком России (далее - Базовый стандарт) и действующим законодательством Российской Федерации.

**1.2.** При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО МКК «ТРИЕНС» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

**1.3.** ООО МКК «ТРИЕНС» 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 производить обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

**1.4.** В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться по телефону 8-914-274-7393.

**1.5.** В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения настоящий Порядок размещен в открытом доступе в сети Интернета официальном сайте ООО МКК «ТРИЕНС» по адресу: [www.triensyakutsk.com](http://www.triensyakutsk.com)

**1.6.** Рекомендуемая форма обращения получателя финансовых услуг приведена в приложении к настоящему Порядку.

### **2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке**

**2.1.** Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

**2.1.1. Микрофинансовая организация** – ООО МКК «ТРИЕНС»

**2.1.2. Получатель финансовой услуги** – физическое лицо или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить получающее или получившее финансовую услугу.

**2.1.3. Ответственные исполнители** – представители ООО МКК «ТРИЕНС», уполномоченные за ведение журнала регистрации обращений, подготовку ответов на обращения.

**2.1.4. Обращение** - направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовых услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявления, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

**2.1.5. СРО** – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»

**2.1.6. Финансовые услуги**- услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

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

### **3. Прием и регистрация обращений**

**3.1.** Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с ООО МКК «ТРИЕНС» (далее – МКК), Получатель финансовой услуги может обратиться в МКК по телефону 8-914-274-73-93.

**3.2.** Получение в устной форме обращение Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с МКК, подлежит рассмотрению МКК в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений»

**3.3.** МКК вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства РФ. МКК обязана сообщать Получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним. МКК обеспечивает хранение зафиксированных телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, и иных видов взаимодействия с Получателем Финансовой услуги, составленных и полученных ею в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, до истечения шести месяцев со дня их совершения в соответствующем для данного вида взаимодействия формате, за исключением случаев, когда фиксация или хранение противоречит законодательству РФ.

Форма фиксации и хранения информация о взаимодействии с Получателем финансовых услуг определяется МКК исходя из технических возможностей МКК и вида ее взаимодействия с получателем финансовой услуги.

**3.4.** МКК принимает обращения Получателей финансовых услуг в письменном виде нарочно или по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением: по адресу МКК, указанному в едином государственном реестре юридических лиц: 677027, г. Якутск, ул. Ойунского 3, офис 13.

**3.5.** Прием обращений Получателей финансовых услуг осуществляется МКК ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы обособленных подразделений ООО МКК «Триенс», куда обращается Получатель финансовых услуг.

**3.6.** Поступившее в МКК обращение Получателя финансовой услуги в течение 3 (трех) рабочих дней с даты его поступления регистрируется в «Журнале регистрации обращений».

**3.7.** Регистрация входящего обращения Получателя финансовой услуги и контроль за его рассмотрением и предоставлением ответа на поступившее обращение осуществляется ответственным лицом МКК в следующем порядке:

1) внесение следующих сведений по каждому поступившему обращению в «Журнал регистраций обращений»:

- дата регистрации и входящий порядковый номер поступившего обращения
- в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество Получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.
- в отношении юридических лиц - наименование получателей финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

2) создание электронного образа документа с оригинала обращения, поступившего на бумажном носителе,

3) после регистрации оригинал обращения, поступивший на бумажном носителе, хранится у ответственного лица.

4) все обращения Получателей финансовой услуги ставятся на контроль.

**3.8.** В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений Получателей финансовых услуг ответственный исполнитель:

1) запрашивает дополнительные документы и сведения у Получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

2) требует у работников МКК предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения Получателя финансовой услуги

3) обращаться в случае необходимости непосредственно к единоличному исполнительному органу МКК с целью надлежащего рассмотрения обращений и при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

4) готовит проект ответа МКК на поступившее обращение Получателя финансовой услуги.

#### **4. Требования к письменному обращению получателя финансовых услуг**

**4.1.** В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения Получателя финансовой услуги документах должно содержать:

1) дату обращения;

2) номер Договора об оказании финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с МКК (при наличии);

3) суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства);

4) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

5) иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

б) копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

**4.2.** Ответ на обращение МКК направляет на адрес, предоставленному Получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством РФ или договором об оказании финансовой услуги) или по адресу, сообщенному Получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии требованиями ФЗ от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»), в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги.

## **5. Предельный срок рассмотрение обращений**

**5.1.** Ответ на поступившее обращение должен быть составлен в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации» обращений.

**5.2.** В случае если Получатель финансовой услуги не предоставил информацию и документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный исполнитель МКК в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у Получателя финансовой недостающую информацию и (или) документы.

**5.3.** В случае предоставления недостающей информации и (или) документов Получателем финансовой услуги, МКК рассматривает обращение не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

## **6. Работа с обращениями, формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа**

**6.1.** Рассмотрение обращений Получателей финансовых услуг осуществляется МКК бесплатно.

**6.2.** Ответ на обращение Получателя финансовой услуги МКК направляет:

1) по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением;

2) иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги (микрозайма) по усмотрению МКК.

**6.3.** МКК в праве отказать в рассмотрении обращения Получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

**6.3.1.** В обращении не указаны признаки идентифицирующие физического лица Получателя финансовой услуги или признаки идентифицирующие юридического лица Получателя финансовой услуги.

**6.3.2.** К обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

**6.3.3.** В обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы имуществу МКК, имуществу сотрудников МКК и членов их семей.

**6.3.4.** Текст письменного обращения не поддается прочтению.

**6.3.5.** 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.

**6.4.** МКК обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, когда к обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Получателя финансовой услуги.

**6.5.** 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;

2) Для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

**6.6.** В случае возникновения у МКК сомнений относительно подлинности подписи на обращении Получателя финансовой услуги или полномочий его представителя, МКК обязана проинформировать Получателя финансовой услуги о риске получения информации о Получателе финансовой услуги не уполномоченным лицом в устной или в письменной форме.

**6.7.** В случае подачи обращения в электронном виде, 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 МКК.

**6.8.** МКК обязана рассмотреть обращение получателя финансово услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

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

**6.10.** Если ответственный работник МКК полагает, что обращение Получателя финансовой услуги должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ Получателю финансовых услуг, в котором приводятся разъяснения, какие действия принимаются МКК по обращению и какие действия должен предпринять Получатель финансовой услуги, если есть такая необходимость.

**6.11.** Если ответственный сотрудник МКК полагает, что обращение Получателя финансовой услуги не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия

соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причины отказа.

**6.12.** В случае отсутствия ответа Получателя финансовой услуги на запрос МКК, ответственный работник МКК вправе принять решение без учета доводов, в подтверждении которых информация и (или) документы не представлены.

**6.9.** В случае невозможности удовлетворить обращение, МКК рекомендуется предложить лицу, направившему обращение альтернативные способы урегулирования ситуации.

**6.10.** Письменный ответ за подписью ответственного сотрудника МКК или единоличного исполнительного органа МКК направляется в адрес Получателя финансовой услуги по почте заказным отправлением, или иным способом.

**6.11.** Обращения и документы по их рассмотрению хранятся МКК в течение года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений»

**6.12.** 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.