

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «ТендерЛига»
Калькова Анна Михайловна

(подпись руководителя и оттиск печати организации)



29.05.2019
(дата утверждения)

Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ООО МКК «ТендерЛига»

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг ООО МКК «ТендерЛига» (далее - Порядок) 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, утвержденным 22.06.2017 Банком России (далее - Базовый стандарт) и действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО МКК «ТендерЛига» (далее - Компания) руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

1.3. Компания использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа 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 направить обращение, по форме, согласно приложению № 1 к настоящему Порядку, в Компанию по адресу электронной почты: kalkova@vpcg.ru.

1.5. В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, настоящий Порядок размещен в открытом доступе в сети Интернет по адресу: www.vpcg.ru.

1.6. Рекомендованная форма обращения получателя финансовых услуг приведена в Приложении 1 к настоящему Порядку.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке.

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

- Микрофинансовая организация - ООО МКК «ТендерЛига».
- Получатель финансовой услуги - юридическое лицо, обратившееся в Микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее финансовую услугу.
- 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, касающиеся оказания Микрофинансовой организацией финансовых услуг.
- 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, 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.
- СРО - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая

микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

- Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозайма или иного займа Получателям финансовых услуг.

- Договор об оказании финансовой услуги - договор микрозайма, договор займа.

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

3. Прием и регистрация Обращения.

3.1. Для получения информации относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма/займа, заключенного с Микрофинансовой организацией, возможности и условий его пролонгации Получатель финансовой услуги может обратиться по контактному телефону Микрофинансовой организации или по электронной почте. Указанное Обращение Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма/займа, заключенного с Микрофинансовой организацией, возможности и условий его пролонгации подлежит рассмотрению Микрофинансовой организацией в день обращения. При этом такое Обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений», форма которого приведена в Приложении 2 к настоящему Порядку.

3.2. Микрофинансовая организация вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Микрофинансовая организация обязана сообщить Получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

3.3. Микрофинансовая организация принимает Обращения Получателей финансовых услуг в письменном виде нарочно или по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в Договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Микрофинансовой организации, указанному в договоре микрозайма/займа, а также в электронном виде по адресу электронной почты, указанному в договоре микрозайма/займа.

3.4. Поступившее в Микрофинансовую организацию Обращение Получателя финансовой услуги в течение 1 (одного) рабочего дня с даты его поступления регистрируется в «Журнале регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения:

- 1) дата регистрации и входящий номер Обращения;
- 2) в отношении юридических лиц – наименование Получателя финансовой услуги, от имени которого направлено Обращение.

4. Требования к письменному Обращению Получателя финансовых услуг:

4.1. Рекомендуемая форма Обращения Получателя финансовой услуги приведена в Приложении 1 к настоящему Порядку.

4.2. В целях эффективного и своевременного рассмотрения Обращения Получателя финансовых услуг оно должно содержать:

- дату Обращения;
- номер Договора об оказании финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с Микрофинансовой организацией;
- суть Обращения;
- иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в Обращении обязательства. В этом случае в Обращении приводится список прилагаемых к нему документов;
- в отношении Получателя финансовой услуги - юридического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), личную подпись единоличного исполнительного органа (представителя) Получателя финансовых услуг, почтовый адрес, в соответствии с п. 4.3 настоящего Порядка для направления ответа на Обращение.

4.3. Ответ на Обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, в том числе по адресу электронной почты, 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 № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с Получателем финансовой услуги. В случае направления Обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатами, ответ на такое Обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному Микрофинансовой организации Получателем финансовой услуги при заключении Договора об оказании финансовых услуг, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Порядка.

5. Предельные сроки рассмотрения Обращений.

5.1. 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». 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, Микрофинансовая организация обязана рассмотреть Обращение в течение 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 микрофинансовых услуг осуществляется Микрофинансовой организацией бесплатно.

6.2. Ответ на Обращение Получателя финансовой услуги Микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному Получателем финансовой услуги (его представителем) в соответствии с пунктом 4.3 настоящего Порядка, в том числе по адресу электронной почты, указанному в договоре микрозайма/займа.

6.3. Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении Обращения Получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

6.3.1. в Обращении не указаны:

- номер и дата Договора об оказании финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с Микрофинансовой организацией;
- признаки, идентифицирующие Получателя финансовой услуги.

6.3.2. В Обращении отсутствует подпись Получателя финансовой услуги (его представителя).

6.3.3. К Обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Получателя финансовой услуги.

6.3.4. В Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Микрофинансовой организации, жизни, и (или) здоровью работников Микрофинансовой организации, а также членов их семей.

6.3.5. Текст письменного Обращения не поддается прочтению.

6.3.6. 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. В случае возникновения у Микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписав Обращение Получателя финансовой услуги или полномочий его представителя, Микрофинансовая организация обязана проинформировать Получателя финансовой услуги неуполномоченным лицом в устной или письменной форме с учетом п. 3.2. настоящего Порядка.

6.5. В случае подачи Обращения в электронном виде, Обращение и приложения к нему

документы должны быть подписаны электронной подписью.

6.6. Микрофинансовая организация обязана рассмотреть Обращение Получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении Обращения, указанных в пункте 6.3 настоящего Порядка.

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

6.8. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Микрофинансовой организацией 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.

Приложение 1 к Порядку рассмотрения обращений
В ООО МКК «ТендерЛига»

От _____
наименование организации

Почтовый или электронный адрес для направления ответа

_____ Контактный телефон

ОБРАЩЕНИЕ юридического лица - получателя финансовых услуг по договору микрозайма/займа от № .

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

2. _____
иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить

3. _____
перечень прилагаемых копий документов, в т.ч. подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства // дата
подпись (фамилия, инициалы)

Журнал регистрации обращений получателей финансовых услуг

Дата регистрации обращения				
Входящий номер обращения				
Лицо, направившее обращение – ФИО или наименование организации				
Тема обращения				
Дата предоставления ответа				
Способ направления ответа				
Решение, принятое по обращению				