

Утверждено Приказом  
директора ООО МКК «МФЦ»  
Глущенко Н.Я.  
от 30.06.2023г.

**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ  
К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ  
И ПОРЯДКУ ОБРАБОТКИ ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ**

Магнитогорск, 2023 год.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий документ (далее – Требования) разработан Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитной компанией «МФЦ», запись в государственном реестре микрофинансовых организаций № 2120674001085 от 02.02.2012 г., ОГРН 1117456016644 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 22.06.2017 года.

1.2. Подразделением, ответственным за работу с обращениями Клиентов в Компании, является Юридическая служба (далее – ЮС).

1.3. Все обращения, поданные в Компанию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п.3.6. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.4. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в **Журнале регистрации обращений Клиентов** (Приложение № 1.1).

1.5. Срок рассмотрения обращения Компанией не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п.п.4.1.6. настоящих Требований.

1.6. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по адресу: <https://mfc-microdengi.ru/dokumenty.html> в разделе «Документы».

## 2. Основные понятия

**Обращение** – направленное указанным в п. 3.1. настоящих Требований способом в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги/ представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг

**Официальный сайт** – <http://mfc-microdengi.ru/>

**Получатель финансовой услуги (в том числе Заемщик, Клиент)** – физическое лицо, обратившееся к кредитору с намерением получить, получающее или получившее потребительский микрозайм, и отвечающее предъявляемым Обществом требованиям.

**Компания** – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «МФЦ», сокращенное наименование – ООО МКК «МФЦ»

**Офис Компании (в том числе – Операционный офис)** – Обособленное подразделение Компании, в котором осуществляется консультирование Клиентов, оформление договоров микрозайма, погашение задолженности по договорам микрозайма. Полный список офисов финансовой помощи размещен на официальном сайте Компании в разделе «Адреса филиалов» по электронному адресу <https://mfc-microdengi.ru/adresa-filialov.html>.

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. Порядок предъявления клиентами обращений

3.1. Клиент вправе оставить обращение любым удобным для него способом в письменной форме, а именно:

3.1.1. почтой, по адресу 455000 г. Магнитогорск, ул. Уральская., д. 64 корп.1 нежилое помещение № 1;

3.1.2. путем заполнения установленной формы заявления при личном обращении в Офис Компании;

3.1.3. посредством направления электронного письма на адрес электронной почты: [urist-sb@mfcmag.ru](mailto:urist-sb@mfcmag.ru)

3.2. Обращения Клиентов, поданные в письменной форме (на бумажном или электронном носителе) должны содержать:

**Для Клиентов – физических лиц**

• Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента

• Почтовый адрес Клиента для направления ответа

• Личную подпись Клиента

• Подпись уполномоченного представителя Клиента

• Копию документа, подтверждающего полномочия представителя (см. п. 3.4.)

• Дату написания обращения

• Контактные телефоны Клиента

• Номер договора, заключенного между Клиентом и Компанией, являющегося темой обращения

• Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства

• Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства

• Наименование органа, должности, ФИО работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются

• Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить

• Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес).

**Для Клиентов – юридических лиц**

• Полное и сокращенное наименование юридического лица, местонахождение и юридический адрес

• ИНН, КПП, ОГРН юридического лица с Приложением копии соответствующих документов и Устава юридического лица

• Личную подпись уполномоченного представителя Клиента и печать (при условии ее наличия согласно учредительным документам)

• Копию документа, подтверждающего полномочия представителя (см. п. 3.4.)

• Дату написания обращения

• Контактные телефоны Клиента

• Номер договора, заключенного между Клиентом и Компанией, являющегося темой обращения

• Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства

• Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства

• Наименование органа, должности, ФИО работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются

• Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить

• Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес).

3.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае направления на адрес электронной почты: **urist-sb@mfcmag.ru** фото или скан-копии письма, составленного предварительно Клиентом на бумажном носителе и подписанного Клиентом, либо третьим лицом (при направлении претензий, касающихся взаимодействия с целью взыскания задолженности по займу).

3.4. 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: 1) простая письменная доверенность, оформленная Клиентом в Офисе Компании, 2) нотариально оформленная доверенность, 3) 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: 1) 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; 2) документы, подтверждающие право на представление интересов юридического лица без доверенности.

3.5. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту по существу в следующих случаях:

3.5.1. 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, ИНН, ОГРН);

3.5.2. отсутствует подпись Клиента или уполномоченного представителя Клиента;

3.5.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;

3.5.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.5.5. в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3.6. В случаях, указанных в п.3.5. настоящих Требований, Компания сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

3.7. В случае возникновения у Компании сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента Компания информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Компанией.

3.8. Форма ответа на устные обращения определяется Компанией и доводится до сведения Клиента. Это может быть телефонный звонок, смс-сообщение, сообщение в мессенджере.

3.9. Форма ответа на письменные обращения (включая электронные) определяется способом получения такого обращения (почтой или электронно) за исключением обращений, в которых Клиентом определена форма ответа (на почтовый или электронный адрес Клиента).

3.10. 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 Клиентом в анкете при оформлении договора займа, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента, поданном им в Офис Компании, в противном случае ответ направляется почтой по адресу регистрации, указанному Клиентом в договоре займа при его заключении.

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

3.12. Обращения Клиентов в Компанию, копии документов, документы по результатам рассмотрения обращений, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных

органов, органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения, правоохранных и/или судебных органов.

3.13. Письменные обращения (включая электронные) и документы по их рассмотрению хранятся Компанией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

#### 4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

4.1.1. Поступившее письменное обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Компанией) изучается специалистом ЮС (далее – ответственный сотрудник), который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения.

Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п.3.5. и п.п. 4.1.2. настоящих Требований.

4.1.2. Если обращение не подлежит рассмотрению по существу, ответственный сотрудник вправе письменно известить Клиента или его представителя о невозможности рассмотрения обращения, с сообщением причин, на основании которых обращение не может быть рассмотрено.

4.1.3. Ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ.

4.1.4. Ответственный сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему письменное обращение в течение **12 (двенадцати) рабочих дней** с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений».

4.1.5. В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный сотрудник 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 Компания обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.1.6. Документы, указанные 5.9 Правил предоставления займов ООО МКК «МФЦ» а именно: подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора займа; подписанное Клиентом заявление на предоставление займа; документ, подтверждающий выдачу Клиенту займа (расходный кассовый ордер); согласия, предоставленные Клиентом во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности; документ, подтверждающий полное исполнение Клиентом обязательств по договору об оказании финансовой услуги, предоставляются в течение **10 (десяти) рабочих дней** со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Документ, подтверждающий полное исполнение Клиентом обязательств по договору об оказании финансовой услуги, предоставляется в течение **1 (одного) рабочего дня** со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Если документы, указанные в настоящей статье, оформляются третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документа микрофинансовой организацией увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, микрофинансовая организация вправе предоставить указанные в настоящей статье документы при ответе на такое обращение в срок, указанный в п.п. 4.1.4 настоящих Требований.

4.2. Под процедурой рассмотрения обращений понимается установленный Компанией порядок действий, в рамках которого ответственный сотрудник осуществляет следующее:

- проводит детальное изучение (анализ) предоставленных документов и информации;
- использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;
- составляет ответ на обращение на бумажном носителе, по телефону или в виде электронного сообщения.

4.3. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

4.3.1. Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан Директором Компании или надлежаще уполномоченным сотрудником Компании и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений.

4.3.2. Письменный ответ может быть передан Клиенту или его представителю на почтовый адрес, электронный адрес, указанный Клиентом в обращении.

4.3.4. Передача Клиенту ответа на бумажном носителе на поступившее обращение на бумажном носителе производится:

- по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному Клиентом при оформлении договора на оказание финансовой услуги или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента;
- путем вручения лично в руки при визите Клиента/представителя Клиента в офис Компании (если такой вариант передачи явно указан Клиентом в обращении).

#### 5. Заключительные положения

5.1. Компания вправе изменять и дополнять настоящие Требования по своему усмотрению.

5.2. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на сайте Компании в сети интернет по адресу: <http://mfc-microdengi.ru>, а также во всех офисах Компании.



