

УТВЕРЖДЕНО
Приказом № 1 от «23» марта 2021 г.
Генеральный директор ООО МКК «ОСВ-Инвест»
Антипов С.В.



ПОЛОЖЕНИЕ **о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в** **ООО МКК «ОСВ-Инвест»** **(новая редакция)**

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

1.1 Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

«Получатель финансовой услуги» - физическое лицо, обратившееся в ООО МКК «ОСВ-Инвест» (далее - «Общество») с намерением получить, либо получающее финансовую услугу;

«Обращение» - направленное в Общество 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, касающееся оказания Обществом финансовых услуг.

«Официальный сайт Общества» - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Общества, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Обществу;

«Финансовые услуги» - услуги по предоставлению займов получателям финансовых услуг;

«Саморегулируемая организация» - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Положение о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ООО МКК «ОСВ-Инвест» (далее - «Положение») определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам, связанным с оказанием финансовых услуг Обществом 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 г. Банком России (далее - «Базовый стандарт») и действующим законодательством Российской Федерации.

2.2. При рассмотрении обращений Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими полную информированность получателей финансовых услуг о получении их обращения Обществом.

2.3. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений Приказом Директора Общества назначается ответственный сотрудник, являющееся ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг. Руководитель подразделения обеспечивает контроль за регистрацией, учетом поступающих обращений, а также за подготовку и своевременное направление ответов получателям финансовых услуг.

2.4. В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, порядку направления и рассмотрения обращения, Общество размещает настоящее Положение во всех офисах оказания услуг и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Общества по адресу: osv-invest.ru.

2.5. Общество обязано обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имело право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников Общества 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 Общества, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с ПФУ, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

2.6. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Общества.

3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Общество принимает обращения от получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в Договоре, по адресу Общества, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в Договоре и (или) на официальном сайте Общества.

3.2. Поступающие в Общество письменные обращения получателей финансовых услуг и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работником, ответственным за прием и регистрацию обращений. Если письменное обращение поступило в Пункт выдачи займов, данное обращение сканируется и отправляется Ответственному подразделению в течение 1 (Одного) рабочего дня со дня получения такого обращения.

3.3. В соответствии со Стандартом работник или представитель микрофинансовой организации, взаимодействующий с получателями финансовых услуг обязан:

- иметь основное общее образование;
- владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами микрофинансовой организации;
- уметь в доступной форме предоставить такую информацию получателю финансовой услуги, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация;
- проводить контрольные процедуры по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг;
- контролировать достаточность реализуемых микрофинансовой организацией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов;

3.4. Сотрудник, ответственный за прием и регистрацию обращений:

- 1) принимает письменное обращение;
- 2) проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;
- 3) сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия);
- 4) прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;
- 5) регистрирует обращение в Журнале регистрации обращений.

3.5. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносится 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.

3.6. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, и прочие письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому гражданину даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.7. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из Договора, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения получателя финансовых услуг оно должно содержать в себе следующую информацию:

1) дату обращения;

2) номер Договора об оказании финансовой услуги, заключенного между Обществом и получателем финансовой услуги;

3) суть обращения;

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

5) копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обязательства. В этом случае в обращении приводятся прилагаемых к нему документов;

6) в отношении получателя финансовой услуги - физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), личную подпись получателя финансовых услуг (его представителя), почтовый или электронный адрес для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

5.1. Ответственный сотрудник обязан 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".

5.2. 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, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации

и (или) документов.

5.3. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из Договора займа, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения.

5.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалисты подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся получателей финансовых услуг по интересующим их вопросам.

5.5. Сотрудники Общества, осуществляющие прием обращений обязаны относиться к обратившимся получателям финансовых услуг корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

6. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ. ТРЕБОВАНИЯ К МОТИВИРОВКЕ ОТВЕТА И ПРИЧИНАМ ОТКАЗА

6.1. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг осуществляется Обществом бесплатно.

6.2. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Общество направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении Договора потребительского займа 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» следующими способами:

- 1) по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением;
- 2) иным способом, указанным в Договоре займа.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатам, то ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Положения.

6.3. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях, когда в обращении не указаны:

1) признаки, идентифицирующие физического лица - получателя финансовой услуги (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 ПФУ, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица;

2) отсутствует подпись физического лица - получателя финансовой услуги (его представителя);

3) к обращению от имени получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги;

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

5) текст письменного обращения не поддается прочтению;

6) в обращение 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;

7) в обращении содержится запрос минимального объема информации получателя финансовой услуги, размещенной в открытом доступе в офисах Общества и на официальном сайте

Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: osv-invest.ru

8) в обращении содержится запрос общедоступной информации открытых данных, перечень и доступ к которой определен ст. 7 Федерального закона № 149-ФЗ от 27 июня 2006г. "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

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

- для физических лиц: простая письменная 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.

В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписина обращении ПФУ или полномочий представителя ПФУ, Общество обязано проинформировать ПФУ о риске получения информации о ПФУ не уполномоченным лицом.

6.5. Общество обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

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

6.7. Общество обязано принять решение по полученному ею обращению получателя финансовой услуги.

6.8. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Общества, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

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

6.10. Письменный ответ за подписью единоличного исполнительного органа или иного уполномоченного представителя Общества направляется в адрес получателя финансовой услуги с учетом в 5.2. настоящего Положения.

6.11. Результат рассмотрения обращения получателя финансовой услуги регистрируется в "Журнале регистрации обращений".

6.12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся в Обществе в течение 10 (десяти) лет с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений".

Обращения получателя финансовой услуги, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от полномочных государственных органов, органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, членом которой является Общество, Банка России и его структурных подразделений касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

7. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ О ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ МЕР, НАПРАВЛЕННЫХ НА УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНАЛИЗА ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Общество предоставляет в саморегулируемую организацию, членом которой является по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) предмет обращений;
- 3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено

частично).

7.2. Общество использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных не финансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых, услуг.