Утверждено
01 июля 2023 г.
Генеральный директор ООО МКК «ОСВ-Инвест»
_____Антипов С.В.

Положение
о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с базовым стандартом в ООО МКК «ОСВ-Инвест»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Положения.

Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг (далее – Положение) разработано **ООО МКК «ОСВ-Инвест»** в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017 г., направлено на доведение до получателей финансовых услуг достоверных сведений о микрокредитной компании и ее услугах в целях обеспечения ею защиты прав и интересов получателей финансовых услуг. Положение определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники Общества должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

Настоящее Положение утверждено директором и применяется микрокредитной компанией.

Микрокредитная компания вправе вносить в настоящее Положение изменения и дополнения, не противоречащие требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Безусловным основанием для внесения изменений и дополнений в Положение является существенное изменение законодательства Российской Федерации в области микрофинансовой деятельности, а также изменение подлежащей предоставлению получателю финансовой услуги информации. Изменения и дополнения, вносимые в Положение, вводятся в действие после их утверждения директором микрокредитной компании.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении.

Микрокредитная компания – ООО МКК «ОСВ-Инвест» (далее по тексту-Общество) являющееся микрофинансовой организацией, осуществляющее микрофинансовую деятельность в соответствии с законодательством о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях, и зарегистрированной в государственном реестре микрофинансовых организаций.

Место оказания финансовой услуги - место нахождения Общества или представительства, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги.

Получатель финансовой услуги (далее - ПФУ) - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов ПФУ (далее - ФУ).

Официальный сайт микрокредитной компании - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Общества, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Общества.

Обращение - направленное в Общество получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, или иным лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрокредитной компанией финансовых услуг.

Реструктуризация задолженности - решение микрокредитной компании 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 микрозайма, рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги.

2.1. Минимальный объем информации получателю финансовой услуги.

В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте микрокредитной компанией, Общество размещает и доводит до ПФУ следующую информацию:

Полное наименование:	Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «ОСВ-Инвест»
Сокращенное наименование	ООО МКК «ОСВ-Инвест»
Адрес микрокредитной компании в пределах места ее нахождения	353800, Россия, Краснодарский край, Красноармейский район, ст. Полтавская, ул. Красная, 132, офис 5
Адрес представительства микрокредитной компании	353800, Россия, Краснодарский край, Красноармейский район, ст. Полтавская, ул. Ковтюха, 90
Режим работы микрокредитной компании и ее представительства	Понедельник - пятница: 8:00 – 16:30 (Перерыв: 13:00 – 14:00) Суббота: 8:00-12:30 Воскресенье: выходной
Контактные телефоны микрокредитной компании и ее представительства	тел. 8(918)622-84-87 Представительство 8(918)110-57-40
Почтовый адрес для корреспонденции	353800 Россия, Краснодарский край, Красноармейский район, ст. Полтавская, ул. Красная, 132, офис 5
Электронная почта	osv-invest@mail.ru

Официальный сайт	www.osv-invest.ru
Информация об используемом микрокредитной компанией товарном знаке	отсутствует
Информация о факте привлечения микрокредитной компанией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	отсутствует
Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	Регистрационный номер записи – 651403203005291 от .06.2014 г.
Информация о членстве в саморегулируемой организации, включая дату приема в члены саморегулируемой организации	Союз микрофинансовых организаций «МИР» Дату приема: 06.11.2015 года Запись в реестре под № 23 000190 Союз микрофинансовых организаций «Единство» Дату приема: 06.09.2018 года Запись в реестре под № 1724 Союза «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» Дату приема: 14.12.2021 года Запись в реестре под № 1221040231823
Информация об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	Союз микрофинансовых организаций «МИР», Дата исключения: 04.09.2018 года Союз микрофинансовых организаций «Единство» Дату исключения: 10.12.2021 года
Текст Базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг	Приложение № 1 к настоящему Положению.
Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах микрокредитной компании, в том числе оказываемых за дополнительную плату	Микрокредитная компания предоставляет микрозаймы согласно «Информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа», размещенные на официальном сайте микрокредитной компании и на стендах общества.
Информация о дополнительных услугах, оказываемых за дополнительную плату	отсутствует

Информация об установленном в микрокредитной компании порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений	Разъяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, осуществляется: ➢путём обращения получателя финансовой услуги по телефонному номеру, указанному на официальном сайте микрокредитной компании; ➢путём направления получателем финансовой услуги запросов посредством электронной почты на адрес электронной почты Общества, указанной по официальном сайте микрокредитной компании; ➢путём письменного обращения в Общество по почтовому адресу: 353800, Россия, Краснодарский край, Красноармейский район, ст. Полтавская, ул. Красная, 132, офис 5 ➢путём обращения получателя финансовой услуги в офисы (обособленные подразделения) Общества в часы их работы. Ответственным за предоставление соответствующих разъяснений является директор общества.
Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора займа, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги	В соответствии с Приложением №2 к настоящему Положению
Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности	В соответствии с Приложением №3 к настоящему Положению
Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России	В соответствии с Приложением №4 к настоящему Положению
Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг:	В соответствии с Приложением №5 к настоящему Положению

2.2. Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг.

Общество обязано бесплатно, но не более одного раза по одному Договору займа (далее – Договор) предоставить ПФУ по его требованию заверенные Обществом копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

- подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия Договора;
- подписанное ПФУ заявление на предоставление займа;
- документ, подтверждающий выдачу ПФУ займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- документ, подтверждающий полное исполнение ПФУ обязательств по Договору.

3. Правила взаимодействия микрокредитной компании с получателями финансовых услуг.

3.1. Общие правила взаимодействия микрокредитной компании с получателями финансовых услуг.

В случае возникновения у ПФУ вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по Договору, Общество обязано предоставить ПФУ мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения.

В деятельности Общества не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

- передача Обществом в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению ПФУ Договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;
- оказание психологического давления на ПФУ с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- стимулирование заключения ПФУ иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного ПФУ на лучших для него условиях;
- премирование работников Общества за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности ПФУ.

3.2 Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги.

Основными принципами разъяснения условий являются добросовестность, полнота и достоверность разъясняемых сведений.

Информация ПФУ, доводится Обществом бесплатно на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг.

Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении ФУ, которую ПФУ намерен получить, осуществляются в той форме, в которой он обратился за разъяснением: в устной форме при устном обращении непосредственно в месте оказания услуг или по телефону, в письменной форме при письменном обращении или обращении в виде электронного документа, в виде электронного письма при обращении по электронной почте.

Срок разъяснения при письменном обращении и обращении в виде электронного документа – не позднее 12 рабочих дней после регистрации обращения получателя финансовых услуг в Журнале регистрации обращений.

Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники Общества (далее – сотрудники):

- менеджер по займам;
- Руководитель ОП;

Разъяснения в отношении ФУ осуществляется во всех случаях безвозмездно.

Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни общества и его представительств.

3.3. Список условий, обязательных для разъяснения.

Сотрудник обязан разъяснить ПФУ следующие условия финансовых услуг:

- сумма займа;
- срок действия договора;
- валюта, в которой предоставляется займ;
- процентная ставка;
- количество, размер и периодичность (сроки) платежей ПФУ (график погашения займа);
- порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей ПФУ при частичном досрочном возврате микрозайма;
- способы исполнения ПФУ обязательств по договору по месту нахождения ПФУ;
- обязанность ПФУ заключить иные договоры;
- ответственность ПФУ за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) и порядок их определения;
- условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору;
- способ обмена информацией между кредитором и заемщиком;
- очередность погашения задолженности;
- разрешение споров, в том числе их досудебное урегулирование;
- способы защиты законных прав ПФУ;
- риски, связанные с заключением и исполнением ПФУ условий Договора, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании ФУ;
- способы взаимодействия, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности;
- прочие условия договора займа.

4. Требования к работникам Общества, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников микрофинансовой организации указанным требованиям.

4.1. Обучение проходят сотрудники Общества, осуществляющие непосредственное взаимодействие с ПФУ (далее – сотрудники) в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления раскрываемой и предоставляемой им информации, а также информации, содержащейся в решениях органов организации, в нормативных актах Российской Федерации в сфере микрофинансовой деятельности, в том числе нормативных актах Банка России, в актах саморегулируемой организации (далее – СРО), в которой состоит организация.

Обучение сотрудников проводится самостоятельно (внутреннее обучение) или с привлечением обучающих организаций (внешнее обучение). Внутреннее обучение могут проводить Генеральный директор Общества или Руководитель ОП.

Сотрудники допускаются к работе с ПФУ только после прохождения обучения.

Сотрудники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с ПФУ совместно с сотрудником, прошедшим обучение, и под его контролем.

4.2. Формы обучения сотрудников.

4.2.1. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами Общества в области защиты прав ПФУ проводятся при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу для выполнения функций, связанных с непосредственным взаимодействием с ПФУ.

4.2.2. Целевой (внеплановый) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) сотрудники Общества, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проходят в процессе трудовой деятельности.

Целевой (внеплановый) инструктаж проводится в следующих случаях:

- при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав ПФУ;
- при утверждении Обществом новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав ПФУ;
- при переводе сотрудника на другую постоянную работу в Обществе, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав ПФУ недостаточно для выполнения новой трудовой функции;

4.3. Периодичность прохождения обучения сотрудниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа сотрудники Общества проходит однократно, до начала осуществления соответствующих функций.

Обучение целевому (внеплановому) инструктажу проводится в следующих случаях и сроки:

- при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав ПФУ – не позднее трех рабочих дней с даты вступления в силу соответствующих актов;
- при утверждении Обществом новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав ПФУ - не позднее десяти рабочих дней с даты утверждения или изменения указанных документов;
- при переводе сотрудника на другую постоянную работу в Обществе, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав ПФУ недостаточно для выполнения новой трудовой функции;

Повышение квалификации (плановый инструктаж) проводится не реже одного раза в год в соответствии с решением руководителя Общества.

4.4. Порядок проведения ежегодных проверок квалификации сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с ПФУ, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы.

Проверка квалификации сотрудников проводится ежегодно не позднее трех рабочих дней с даты проведения повышения квалификации (планового инструктажа).

Проверку квалификации проводит директор Общества, проводивший внутреннее обучение в форме повышение квалификации (плановый инструктаж).

Проверка квалификации проводится в форме собеседования сотрудника, осуществляющего проверку, с сотрудником, который подвергается проверке.

4.5. Процедуры проверки профессиональных навыков (оценка соответствия).

Первичная проверка профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников осуществляется по истечении одного месяца с даты проведения вводного (первичного) инструктажа.

Проверку профессиональных навыков (оценку соответствия) сотрудников проводит сотрудник Общества, проводивший вводный (первичный) и(или) целевой (внеплановый инструктаж).

Проверка профессиональных навыков (оценка соответствия) проводится в форме собеседования сотрудника, осуществляющего проверку, с сотрудником, который подвергается проверке.

4.6. Порядок фиксации результатов проведения обучения сотрудников и оценки соответствия.

Результаты проведения обучения сотрудников фиксируются в Журнале учета прохождения вводного инструктажа и в Журнале учета прохождения целевого инструктажа и повышения квалификации.

Результаты проведения ежегодных проверок квалификации и проверок профессиональных навыков (оценки соответствия) сотрудников фиксируются в Журнале учета проверок сотрудников Общества в сфере защиты прав и интересов ПФУ.

Журналы ведут и хранят соответственно сотрудники, осуществляющие обучение и проверки.

4.7. Перечень сотрудников, проходящих обучение:

- директор общества;
- директор ОП;
- менеджер по займам,
- Начальник службы безопасности;
- инспектор службы безопасности;
- Бухгалтер.

4.8. Перечень лиц, ответственных за проведение обучения.

Ответственный за организацию обучения – Генеральный директор.

Ответственный за проведение обучения – Генеральный директор.

5. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

5.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг.

При рассмотрении обращений ПФУ микрокредитная компания руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность ПФУ о получении Обществом его обращения.

Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Общество назначается ответственный сотрудник по рассмотрению обращений ПФУ.

Общество обязано обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений ПФУ, имело право:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у ПФУ, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- требовать у работников Общества предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения ПФУ;
- 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 ПФУ.

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

5.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.

Ответ на обращение ПФУ Общество направляет по адресу, предоставленному ПФУ при заключении Договора (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 N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями Договора, заключенного с ПФУ, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Обществом. В случае направления обращения от имени ПФУ его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществом ПФУ при заключении Договора, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

Общество обязан отвечать на каждое полученное им обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени ПФУ его представителем Общество вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени ПФУ. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени ПФУ, являются:

- 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);
- для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью ПФУ (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем ПФУ.

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

Обращение ПФУ должно содержать в отношении ПФУ, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный, для направления ответа на обращение; в отношении ПФУ, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица (приложение №6 к Положению) (далее - обращение).

Общество вправе отказать в рассмотрении обращения ПФУ по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие ПФУ признаки (в отношении ПФУ, 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 ПФУ, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который ПФУ 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.

Общество обязано рассмотреть обращение ПФУ по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

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

Обращения ПФУ, 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.

5.3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений.

Общество принимает обращения ПФУ 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.

Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносят в "Журнал регистрации обращений", в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- дата регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) ПФУ, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование ПФУ, от имени которого направлено обращение.

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". В случае если ПФУ 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 ПФУ недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов ПФУ, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

Полученное в устной форме ПФУ 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".

5.4. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа.

Общество обязан принять решение по полученному им обращению. Если ответственный сотрудник полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ ПФУ, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен предпринять ПФУ (если они необходимы). Если ответственный сотрудник полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

В случае отсутствия ответа ПФУ на запрос Общества, направленный в соответствии с пунктом 5.3 настоящего Положения, ответственный специалист вправе принять решение

без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

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

Ответ на обращение направляется ПФУ по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Общества, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в "Журнале регистрации обращений".

5.5. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания ПФУ, по результатам анализа обращений.

Общество предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений ПФУ по форме, определенной в Приложении №7 к Положению.

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 по форме, определенной в приложении №8 к Положению.

5.6. Реализация права ПФУ на досудебный порядок разрешения споров.

При нарушении ПФУ сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору, Общество доводит до сведения ПФУ способом, предусмотренным в соответствующем Договоре, по выбору Общества претензию для разрешения спора в досудебном порядке по форме, определенной в приложении №9 к Положению (далее - обращение).

В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Обществу ПФУ, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены ПФУ, Общество в праве обратиться в суд с соответствующим требованием.