

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО МКК «495Кредит» от 28.04.2025 № 09/2025-П

Дата вступления в силу 29.04.2025

**Порядок
рассмотрения обращений заемщиков ООО МКК «495 Кредит»**

Содержание

1. Общие положения	3
2. Предъявление Обращений Заемщиками	4
3. Прием и регистрация Обращений.....	6
4. Порядок рассмотрения обращений.	7
5. Заключительные положения.	8

1. Общие положения

1.1. Назначение и область действия документа

1.1.1. Настоящий документ (далее - Порядок) разработан 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 (утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22) (далее – Базовый стандарт), а также положений статьи 9.1 Федерального закона "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" от 02.07.2010 N 151-ФЗ.

Порядок размещается Кредитором на официальном Сайте Кредитора.

1.1.2. Порядок устанавливает сроки рассмотрения обращения, способы направления обращений Заемщиками и способы предоставления ответа. Порядок является локальным нормативным актом ООО МКК «495 Кредит» (далее – Кредитор). Кредитор вправе изменять и дополнять настоящий Порядок.

1.1.3. Все обращения, поданные Кредитору, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных п. 2.7-2.8 Порядка. Отказ в приёме обращений не допускается.

1.1.4. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в **Журнале регистрации обращений**, который должен содержать, как минимум, следующие сведения:

- дата регистрации обращения;
- входящий номер обращения;
- 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.

1.1.5. Срок рассмотрения обращения Кредитором не должен превышать сроки, установленные статьей 9.1 Федерального закона "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", иными специальными законами, а также Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п 4.1 Порядка.

1.1.6. Порядок не распространяется на обработку заявлений на досрочный возврат микрозайма (полный или частичный).

1.1.7. Цели использования Порядка:

- обеспечение соблюдения законных прав и интересов Заемщиков;
- снижение рисков, связанных с взаимоотношениями с Заемщиками;
- улучшение качества обслуживания Заемщиков;
- разрешение конфликтных ситуаций быстро, беспристрастно, объективно;
- устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения;
- снижение количества жалоб заемщиков и урегулирование во внесудебном порядке.

1.2. Регламентирующие документы

Порядок разработан в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральный закон от 02.07.2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22);
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Термины и определения

Кредитор – ООО МКК «495 Кредит» (ИНН 9704063067, место нахождения: Российская Федерация, 119435, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Хамовники, пер. Большой

Саввинский, д. 12, стр. 8, этаж 2 помещ./комн./часть I/10-15/1,8).

Заемщик - физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, обратившееся к Кредитору с намерением получить, получающее или получившее микрозаем.

Журнал регистрации обращений - учётный документ, в котором регистрируются поступившие обращения заемщиков, предложения, заявления и жалобы.

Обращение - направленное указанным в п.2.1 Порядка способом Кредитору Заемщиком или представителем¹ Заемщика или иным уполномоченным органом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Кредитором финансовых услуг.

Ответственный сотрудник - уполномоченный сотрудник Кредитора, ответственный за регистрацию поступивших Кредитору обращений в Журнале регистрации обращений, за инициирование процедуры изучения и рассмотрения обращений и за своевременное представление ответа Заемщику.

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом и Правилами предоставления займов ООО МКК «495 Кредит», а при их отсутствии в Базовом стандарте - в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства РФ.

1.4. Порядок утверждения и пересмотра настоящего документа

Порядок, а также все последующие изменения и дополнения к нему, утверждается Генеральным директором Кредитора и подлежит пересмотру в случае изменения законодательства Российской Федерации и/или бизнес-процессов Кредитора в части способов обмена информацией между Кредитором и Заемщиком.

2. Предъявление Обращений Заемщиками

2.1. Заемщик вправе оставить Обращение любым удобным для него способом:

- Сайт Кредитора;
- Веб-чат на сайте Кредитора;
- посредством почтовой связи по юридическому адресу Кредитора на бумажном носителе;
- путем направления Обращения на электронную почту Кредитора, указанную на сайте Кредитора, в теле письма или электронного образа (скан-копии или фотографии) собственноручно подписанного обращения;
- путем направления Обращения на электронную почту Кредитора, указанную на сайте Кредитора, электронного документа;
- путем устного обращения по номеру телефона Кредитора, указанному на сайте Кредитора.

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

- фамилию, имя и отчество (при наличии) Заемщика;
- электронный адрес Заемщика (или почтовый) для направления ответа с учетом положений, предусмотренных п. 2.4 Порядка.

В Обращении рекомендуется указывать следующее:

- номер Договора микрозайма;
- суть Обращения, а также копии документов (при необходимости), на которых основано Обращение (требования);

¹ Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени Заемщика, являются 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).

- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- контактный телефон Заемщика;
- дату написания Обращения;
- иные сведения, которые Заемщик считает необходимым сообщить или которые необходимо сообщить в соответствии с требованиями специального законодательства;
- способ направления ответа Заемщику (на почтовый или электронный адрес).

Наличие подписи в обращении не требуется.

2.3. При Обращении Заемщика (в том числе в рамках собственных программ реструктуризации² Кредитора, льготного периода в рамках Федерального закона № 353-ФЗ), наступивших после получения Заемщиком суммы микрозайма, требуются подтверждающие документы, выданные государственными органами или уполномоченными организациями. Кредитор вправе запросить недостающие документы у Заемщика, в случае если заявление было направлено без указанных документов, в том числе, при рассмотрении требования в рамках Федерального закона №377-ФЗ. В случае непредставления таких документов и/или представления их в ненадлежащей форме Кредитор вправе отказать в удовлетворении такого Обращения.

2.4. Ответ на Обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Заемщику в зависимости от способа поступления Обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора микрозайма.

В случае, если Заемщик при направлении Обращения указал способ направления ответа в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ направляется указанным способом.

2.5. Обращения, отправленные Заемщиком в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу с учетом положений, предусмотренных п. 2.10 Порядка.

2.6. В случае направления Обращения от имени Заемщика его представителем Кредитор вправе не отвечать на такое Обращение, если не предоставлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Заемщика. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени Заемщика, для физических лиц, являются:

- простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена индивидуальным договором микрозайма);
- нотариальная доверенность;
- решение суда о признании лица недееспособным (ограничение в дееспособности);
- нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

Упомянутые документы могут быть направлены посредством почтовой/курьерской связи по юридическому адресу Кредитора либо путем направления посредством электронной почты на электронную почту Кредитора.

Представитель Заемщика предоставляет свой документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Заемщика. Документы проверяются сотрудником, ответственным за рассмотрение обращений, и при необходимости, сотрудник может связаться с Заемщиком, для подтверждения факта выдачи документа подтверждающего полномочия представителя.

2.7. Ответ на Обращение по существу не дается Кредитором в следующих случаях:

- 1) в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в Обращении не указана фамилия (наименование) Заемщика;

² Причины (основания) обращения за реструктуризацией размещаются на сайте Кредитора.

3) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Кредитора или членов его семьи;

4) текст Обращения не поддается прочтению;

5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

Обращение и приложения к нему считаются не полученными Обществом, если они направлены в виде ссылки на облака, диски и прочие сторонние электронные ресурсы. Общество направляет дополнительный запрос Заемщику для получения документов электронного образа (скан-копии и/или фотографии). В случае если обращение направляется Заемщиком в Общество электронным способом, Обращение, а также прилагаемые к нему документы должны быть отсканированы/сфотографированы Заемщиком и направлены в Общество в виде файлов в формате PDF или JPEG. Направленные Заемщиком в адрес Общества документы и обращения в электронной форме должны быть четкими, хорошо читаемыми, на них должны быть отчетливо видны обязательные сведения, указанные в настоящем Порядке.

2.8. Если в случаях, предусмотренных п.п. 2 - 5 п. 2.7. Порядка, Кредитор принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, он должен направить Заемщику уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 2.4. Порядка, указав причины невозможности рассмотрения Обращения по существу.

В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Заемщику неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Кредитор вправе принять о прекращении переписки с Заемщиком по данному вопросу. Об этом решении Заемщик уведомляется в порядке, предусмотренном абз. первым настоящего пункта.

2.9. В случае возникновения у Кредитора сомнений относительно полномочий представителя Заемщика, Кредитор информирует Заемщика о риске получения информации о Заемщике неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Кредитором.

2.10. В случае направления обращения от имени Заемщика его представителем, действующим на основании доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Кредитор направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу Заемщика, указанному в заявлении о предоставлении микрозайма при оформлении договора микрозайма.

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

2.12. Обращения Заемщиков к Кредитору, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Заемщика и (или) его обращения.

2.13. Письменные обращения (включая электронные), а также копии ответов на обращения и копии уведомлений хранятся Кредитором в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в Журнале регистрации обращений.

3. Прием и регистрация Обращений.

3.1. Прием Обращений Заемщиков, направленных в электронном виде, осуществляется Контакт-центром в течение всего операционного дня Кредитора с учетом режима работы, указанного на сайте.

3.2. Прием Обращений Заемщиков, направленных на бумажном носителе почтовым отправлением, осуществляется Ответственным сотрудником на ежедневной основе.

3.3. Ответственный сотрудник регистрирует поступившие письменные Обращения в течение 1 (одного) рабочего дня 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 изучается ответственным сотрудником, который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения.

4.1.2. Перечень оснований, по которым в рассмотрении Обращения может быть отказано, а также порядок действий Кредитора указаны в п. 2.8 Порядка.

4.1.3. Ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении. Ответ на Обращение должен быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в Обращении вопросу требования законодательства РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса.

4.1.4. Ответственный сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему письменное Обращение не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его регистрации в Журнале регистрации обращений, если иные сроки не предусмотрены специальным законодательством и нормативными документами. Сроки рассмотрения отдельных видов обращений предусмотрены Федеральным законом №151-ФЗ от 02.07.2010 года «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом №230-ФЗ от 03.07.2016 года «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральный закон № 377-ФЗ от 07.10.2022 года «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и иным применимым законодательством.

4.1.5. Кредитор вправе продлить срок рассмотрения обращения для запроса дополнительных документов/сведений в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней³. В том случае Кредитор направляет Заемщику мотивированное уведомление.

4.1.6. Полученное в устной форме Обращение Заемщика относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, подлежит рассмотрению Кредитором в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

4.1.7. Ответственный сотрудник вправе запрашивать у сотрудников смежных подразделений предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения Обращения Заемщика.

4.1.8. Кредитор, получив Обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) недостатков и ошибок, допущенных при обслуживании Заемщика.

4.2. Отправка ответов на Обращение Заемщика производится следующим образом:
– письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Кредитора, подписан руководителем Кредитора или Ответственным сотрудником (иным уполномоченным представителем). Дата и регистрационный номер ответа должны быть отражены в Журнале регистрации обращений.

³ Если иное не предусмотрено федеральными законами.

– письменный ответ может быть направлен Заемщику или его представителю на почтовый адрес или электронный адрес с учетом положений п. 2.10 Порядка;

– письменный ответ может быть направлен Заемщику через чат/Веб-сайт;

– ответ на Обращение Заемщика, полученное в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, предоставляется Заемщику Ответственным сотрудником в устной форме в день обращения.

В случае, если специальным законодательством предусмотрен иной порядок отправки ответа, Ответственный сотрудник руководствуется таким порядком.

5. Заключительные положения.

5.1. Исчисление сроков, указанных в настоящем Порядке, осуществляется согласно правилам Главы 11 Гражданского кодекса Российской Федерации.

5.2. Во всем остальном, что касается работы с обращениями Заемщиков Общества и не определено настоящим Порядком, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Новые редакции настоящего Порядка вступают в силу с даты их утверждения и введения в действие приказом генерального директора Общества и подлежат применению в отношении обращений, поданных Заемщиками после вступления соответствующей редакции Порядка в силу.