



УТВЕРЖДЕНЫ
*Приказом директора
№б/н от 27.06.2024г.
(редакция от 01.07.2024г.)*

**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ
К ОБРАЩЕНИЯМ КЛИЕНТОВ
И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ**

Саранск, 2024г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ (далее по тексту – «**Требования**») разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 02.07.2010г. №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Федеральный закон №151-ФЗ), Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.

1.2. В Компании назначается сотрудник, ответственный за работу с обращениями.

1.3. Все обращения, поданные в Компанию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в ч.3.4. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.4. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов (Приложение №1).

1.5. Срок рассмотрения обращения Компанией не должен превышать сроки, установленные Федеральным законом №151-ФЗ.

1.6. Данные Требования подлежат обязательному размещению на официальном сайте Компании.

2. Основные понятия

Клиент	Физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу
Компания	ООО МКК «Столичный ЦФУ» Адрес места нахождения (почтовый адрес): 430016, Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Терешковой, д. 7А, пом. 602
Официальный сайт	https://scfu.ru
Обращение	направленное Клиентом, представителем Клиента или Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в Компанию заявление, жалоба, просьба, запрос или предложение, связанное с осуществлением Компанией деятельности, предусмотренной Федеральным законом №151-ФЗ

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Федеральном законе №151-ФЗ, а при их отсутствии – 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, а именно:

3.1.1. в устной форме:

- по контактному номеру телефона Компании 8 (8342) 30-91-82;
- по адресу места нахождения Компании;

3.1.2. в электронном виде:

- отправить письмо по адресу электронной почты: centrcfu@mail.ru;

3.1.3. в письменной форме:

- почтовой связью по адресу места нахождения Компании;
- нарочным по адресу места нахождения Компании.

3.2. В обращения, поданные в письменной форме или электронном виде, включается следующая информация:

- Фамилию, имя, отчество (*физического лица*) /наименование (*юридического лица*);
- Адрес (почтовый или электронный) для направления ответа;

- Адрес (почтовый или электронный) для направления ответа;
- 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. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- Наименование органа, должности, ФИО (при наличии) работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить.

Наличие подписи заявителя в обращении **не требуется**.

3.3. 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:

1) для физических лиц:

- простая письменная доверенность, оформленная Клиентом в Офисе Компании;
- нотариально оформленная доверенность;
- решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Клиента (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем Клиента.

3.4. Ответ на обращение по существу не дается Компанией в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

3.5. В случаях, предусмотренных п. 2-5 части 3.4. настоящих Требований, Компания направляет заявителю уведомление об оставлении обращения без ответа по существу в течение пяти рабочих дней со дня регистрации, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.6. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Компания вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном ч. 3.5. настоящих Требований.

3.7. Форма ответа на письменные обращения (включая электронные) определяется способом получения такого обращения (почтой или электронно) либо способом, предусмотренным договором, заключенным между Компанией и Клиентом, за исключением обращений, в которых Клиентом самостоятельно определена форма ответа (на почтовый или электронный адрес Клиента).

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

3.9. Компания и ее сотрудники не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом №151-ФЗ, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.10. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Компанией в течение 3 (трех) лет 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 обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Компанией) изучается сотрудником, ответственным за работу с обращениями, который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения.

В случае поступления обращения в электронном в форме электронного документа, Компания обязана уведомить заявителя о регистрации не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным ч. 3.7. настоящих Требований.

Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п. 3.4. настоящих Требований.

4.1.2. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями, объективно, всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении и по результатам рассмотрения, формирует окончательный ответ. Ответ на обращение должен быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

4.1.3. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями, обязан составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений».

4.1.4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению единоличного исполнительного органа Компании, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Компания уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.

4.2. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

4.2.1. Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан единоличным исполнительным органом Компании или уполномоченным им лицом, и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений.

4.2.2. Ответ направляется заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Компанией и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

4.2.3. Передача Клиенту ответа на бумажном носителе на поступившее обращение может быть произведено путем вручения лично в руки при визите Клиента/представителя Клиента в офис Компании (если такой вариант передачи явно указан Клиентом в обращении).

5. Особенности рассмотрения обращений о реструктуризации задолженности

5.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа Клиент (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в Компанию с заявлением о реструктуризации задолженности.

5.2. При получении заявления о реструктуризации задолженности Сотрудник, ответственный за работу с обращениями, анализирует приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы (при наличии).

5.3. Компания рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности Клиента в следующих случаях, наступивших после получения суммы потребительского займа:

- смерть клиента;
- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью клиента или его близких родственников;
- присвоение клиенту инвалидности 1-2 группы после заключения договора потребительского микрозайма;
- тяжелое заболевание клиента, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- вынесение судом решения о признании клиента недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- единовременная утрата имущества клиентом на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей;
- потеря работы или иного источника дохода клиентом в течение срока действия договора микрозайма с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если клиент имеет несовершеннолетних детей либо семья клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- обретение клиентом статуса единственного кормильца в семье;
- призыв клиента в Вооруженные силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении клиента, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- произошедшее не по воле клиента существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода клиента и (или) его способность исполнять обязательства по договору потребительского микрозайма.

5.4. Компания вправе запросить подтверждение, указанных в ч. 5.3. настоящих Требований фактов, документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями. Клиент должен предоставить указанные документы вместе с заявлением или в разумный срок после их запроса Компанией.

5.5. По итогам рассмотрения заявления Компания принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет Клиенту ответ с указанием своего решения по заявлению в порядке и в сроки, установленные в настоящих Требованиях.

5.6. В случае принятия решения о реструктуризации задолженности Компания предлагает Клиенту заключить соответствующее соглашение.

