

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО МКК «ФИНАНСОВЫЙ ФРОНТ» от 31.03.2025 № 31/03-25

**Порядок
рассмотрения обращений заемщиков ООО МКК «ФИНАНСОВЫЙ ФРОНТ»**

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 «ФИНАНСОВЫЙ ФРОНТ» (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 «ФИНАНСОВЫЙ ФРОНТ» (ИНН 9716002799, место нахождения: Российская Федерация, : 129323, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Свиблово, ул. Снежная, д. 17, к. 1).

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 ««ФИНАНСОВЫЙ ФРОНТ», 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;

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).

– 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);

– 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, за исключением случаев, обращения Заемщика 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

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

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;
- 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.

– 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.

³ Если иное не предусмотрено федеральными законами.