«Утверждаю»
Генеральный директор
ООО МКК “Сентаво”

_____Сибгатуллин И.Р.
01.03.2025 г.

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ «Сентаво»
(ООО МКК «Сентаво»)

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Казань
2025 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Сентаво» (далее – Общество) (далее – Порядок) в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющий микрофинансовые организации, утвержденным 22.06.2017 г. Банком России (далее – Базовый стандарт) и действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

1.3. Общество использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых 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.

1.4. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться в ООО МКК «Сентаво» по адресу электронной почты/телефону, указанным на официальном сайте Общества.

1.5. В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений настоящий Порядок размещен в открытом доступе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Сентаво».

1.6. Рекомендованная форма обращения получателя финансовых услуг приведена в приложении № 1 Порядка.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОРЯДКЕ.

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

Микрофинансовая организация – финансовая организация, не являющаяся банком, либо небанковской кредитной организацией, оказывающая финансовые услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации;

Получатель финансовой услуги – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить/получающее финансовую услугу;

Обращение – направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем 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, касающиеся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг;

Официальный сайт микрофинансовой организации – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, электронный адрес которого включает данное имя, права на которое принадлежит микрофинансовой организации;

Реструктуризация задолженности – решение микрофинансовой организации 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 займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

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";

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

2.2. Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Стандарте, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

3. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

3.1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО МКК «Сентаво» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении ООО МКК «Сентаво» его обращения.

3.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в ООО МКК «Сентаво» назначен специальный сотрудник, занимающийся рассмотрением обращений получателей финансовых услуг.

3.3. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имеет право:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, 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 получателя финансовой услуги;

- в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу Общества, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

3.4. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем микрофинансовой организации.

4. ПРИЁМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ.

4.1. Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, получатель финансовой услуги может обратиться в офис Компании или по контактному телефону Общества.
4.2. Полученное в устной форме обращение Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».
4.3. Общество вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Общество обязано сообщить получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.
4.4. Общество принимает обращения получателей финансовых услуг в письменном виде нарочно или по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовых услуг, по адресу Общества, указанному в договоре или на официальном сайте, а также в электронном виде по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте.
4.5. Поступившее в Общество обращение получателя финансовой услуги в течение 1 (одного) рабочего дня с даты его поступления регистрируется в «Журнале регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения:

- дата регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц – ФИО получателя финансовой услуги, направившего обращение;
- в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

5.1. Рекомендуемая форма обращения получателя финансовой услуги приведена в Приложении № 1 к настоящему Порядку.
5.2. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения получателя финансовых услуг оно должно содержать:

- дату обращения;
- номер договора об оказании финансовой услуги, заключенного получателем финансовой услуги с Обществом;
- суть обращения;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимыми сообщить;
- копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (в данном случае в обращении приводится список прилагаемых к нему документов);

5.3. Ответ на обращение Общество направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора 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 № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги.

5.4. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатами ответ на такое обращение Общество направляем по адресу, предоставленному Обществу получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовых услуг, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Порядка.

5.5. Одновременно с вышеуказанным способом получатель финансовой услуги может направлять обращение и получать ответ на него в формате электронного документа (PDF) с подписью (и печатью при наличии) уполномоченного лица, посредством электронной почты, в соответствии с электронными адресами, указанными в Договоре об оказании финансовой услуги.

6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

6.1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений». 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 10 (десяти) 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 его обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

7. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ И ТРЕБОВАНИЯ К МОТИВИРОВКЕ ОТВЕТА И ПРИЧИНАМ ОТКАЗА.

7.1. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг осуществляется Обществом бесплатно.

7.2. Ответ на обращение получателю финансовой услуги Общество направляет:
- по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги (его представителем) в соответствии с данным Порядком;
- по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением;

- иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги по усмотрению Общества.

7.3. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

в обращении не указаны:
- номер и дата Договора об оказании услуг финансовой услуги, заключенного получателем финансовой услуги с Обществом;

признаки, идентифицирующие получателя финансовой услуги:
- в обращении отсутствует подпись получателя финансовой услуги (его представителя);
- к обращению от имени получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, жизни, и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении 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.

7.4. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи в обращении получателя финансовой услуги или полномочий его представителя, Общество обязано проинформировать получателя финансовой услуги неуполномоченным лицом в устной или письменной форме с учетом настоящего Порядка.
7.5. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны электронной подписью.
7.6. Микрофинансовая организация обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в настоящем Порядке.
7.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.
7.8. Обращение и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.