

УТВЕРЖДЕН
Приказом директора
АНО «МКК ЛО»
от «21» октября 2024 года №40

**РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

**автономной некоммерческой организации «Микрокредитная компания
Ленинградской области»
(АНО «МКК ЛО»)**

г.п. Тайцы
Ленинградская область
2024 год

1. Общие положения

- 1.1. Регламент рассмотрения обращений получателей финансовых услуг автономной некоммерческой организации «Микрокредитная компания Ленинградской области» (далее – «Регламент», «АНО «МКК ЛО», «Организация») разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010г. № 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" в целях повышения качества предоставления услуг АНО «МКК ЛО», обеспечения соблюдения прав и законных интересов физических и юридических лиц, разрешения вопросов, возникающих у заявителей при обращении в АНО «МКК ЛО», урегулирования спорных ситуаций и разногласий между заявителями и АНО «МКК ЛО».
- 1.2. Под заявителями в целях настоящего Регламента понимаются физические и юридические лица, обратившиеся в АНО «МКК ЛО» с целью получить, получающие или получившие заем, а также иные лица, обратившиеся в связи с осуществлением АНО «МКК ЛО» деятельности микрофинансовой организации.
- 1.3. Регламент определяет способы и порядок направления заявителями обращений в адрес АНО «МКК ЛО» и рассмотрения обращений, регулирует отношения, возникающие между сторонами, а также определяет принципы работы АНО «МКК ЛО» с обращениями заявителей.
- 1.4. При рассмотрении обращений АНО «МКК ЛО» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность заявителя о получении его обращения.

2. Порядок направления обращений

- 2.1. Под обращением понимаются заявление, жалоба и иной документ, направленный в АНО «МКК ЛО» заявителем или его представителем на бумажном носителе или в электронном виде. Устное обращение в целях исполнения настоящего Регламента обращением не признается, за исключением случаев, установленных федеральными законами и нормативными актами.
- 2.2. Обращение в обязательном порядке должно содержать в отношении заявителя, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты (если ответ на обращение должен быть предоставлен по электронной почте), почтовый адрес (если ответ на обращение должен быть предоставлен на бумажном носителе), в отношении заявителя, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения (юридический адрес) юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.
- 2.3. Заявителю рекомендуется включать в обращение следующую информацию и документы (при наличии)¹:
 - номер договора, заключенного между заявителем и АНО «МКК ЛО»;

¹ Образец обращения представлен в приложении 1 к настоящему Регламенту.

- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
 - наименование должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника АНО «МКК ЛО», действия (бездействие) которого обжалуются;
 - иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;
 - копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.
- 2.4. АНО «МКК ЛО» вправе не отвечать на обращение в случае направления обращения от имени заявителя его представителем, если не представлен оригинал документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, а именно:
- для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором займа), 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 заявителя (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная единоличным исполнительным органом заявителя.
- 2.5. АНО «МКК ЛО» вправе не направлять ответ на обращение, по существу, в следующих случаях:
- 1) в обращении не указаны идентифицирующие заявителя признаки: в отношении физических лиц – 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 юридических лиц – полное наименование и место нахождения юридического лица);
 - 2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Организации, а также членов их семей;
 - 3) текст обращения не поддается прочтению;
 - 4) текст обращения не позволяет определить его суть;
 - 5) в обращении содержится вопрос, на который заявителю ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и во вновь полученном обращении не содержится новых доводов или обстоятельств.
- 2.6. За исключением случаев, указанных в пункте 2.5 настоящего Регламента, все поступившие в АНО «МКК ЛО» обращения являются обязательными для рассмотрения.
- 2.7. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.
- 2.8. Письменное обращение может быть направлено в АНО «МКК ЛО» (если иной порядок направления для данного вида обращений не установлен законом):

- посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения АНО «МКК ЛО»: 195213, г. Санкт-Петербург, проспект Энергетиков, дом 3 А, БЦ "Лада" (9 этаж);
- в виде скан/фото копии обращения на адрес электронной почты АНО «МКК ЛО»: mkk@813.ru, указанный на официальном сайте в сети Интернет: <https://mkk.813.ru/>.

3. Рассмотрение обращений

- 3.1. АНО «МКК ЛО» осуществляет фиксацию всех поступивших обращений (в соответствии с пунктом 2.8 настоящего Регламента) в «Журнале регистрации обращений» в электронном виде не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.
- 3.2. В «Журнале регистрации обращений» указывается следующая информация о поступившем в АНО «МКК ЛО» обращении:
 - дата регистрации и входящий номер обращения;
 - в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, а в отношении юридических лиц - наименование;
 - контактная информация заявителя;
 - тип/тема обращения.
- 3.3. В случае поступления обращения в форме электронного документа АНО «МКК ЛО» обязано уведомить заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения. При этом уведомление о регистрации обращения направляется АНО «МКК ЛО» способом, предусмотренным пунктом 3.16 настоящего Регламента.
- 3.4. В ответ на полученное в устной форме обращение (за исключением обращения относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа ²) уполномоченный сотрудник рекомендует обратиться заявителю в порядке, предусмотренном пунктом 2.8 настоящего Регламента. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».
- 3.5. АНО «МКК ЛО» обязано рассмотреть поступившее обращение (за исключением обращений, указанных в пункте 3.7) и по результатам рассмотрения направить ответ заявителю в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений».
- 3.6. В случае если заявитель не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, уполномоченный сотрудник вправе продлить срок рассмотрения обращения (в течение срока, установленного в пункте 3.5 настоящего Регламента), но не более, чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами, и запросить у заявителя недостающую информацию и (или) документы. При этом, АНО «МКК ЛО» обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого

² Данные обращения подлежат рассмотрению в день обращения заявителя, при этом такие обращения не фиксируются в «Журнале регистрации обращений».

продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее – уведомление о продлении срока), и в случае предоставления³ заявителем недостающей информации и (или) документов, АНО «МКК ЛО» обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов. При этом уведомление о продлении срока направляется способом, предусмотренным пунктом 3.16 настоящего Регламента.

- 3.7. АНО «МКК ЛО» в течение 10 рабочих дней со дня получения от заявителя заявления об оспаривании информации, содержащейся в кредитной истории, представляет в письменной форме заявителю подтверждение достоверности ранее переданных сведений, оспариваемых заявителем, либо исправляет его кредитную историю в оспариваемой части, направив соответствующие достоверные сведения в бюро кредитных историй. Неправомерный запрос пользователя кредитной истории из дополнительной (закрытой) части кредитной истории может быть удален только по заявлению об оспаривании неправомерного запроса субъекта кредитной истории, представленного в бюро кредитных историй.
- 3.8. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением АНО «МКК ЛО» нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и такое обращение подлежит рассмотрению АНО «МКК ЛО» в порядке и сроки, установленные указанным Федеральным законом.
- 3.9. В случае поступления в АНО «МКК ЛО» из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», АНО «МКК ЛО» обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящего раздела, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим разделом, в день их направления заявителю. А в случае выявления ответственным сотрудником нарушений АНО «МКК ЛО» базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", данный сотрудник направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения в Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие», для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля, в день направления ответа на Обращение Заявителю.
- 3.10. Рассмотрение обращений осуществляется уполномоченным сотрудником АНО «МКК ЛО».
- 3.11. Уполномоченный сотрудник имеет право обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу АНО «МКК ЛО», запрашивать дополнительные документы и сведения у заявителя (с учетом положений пункта 3.6 настоящего Регламента), требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения, требовать у

³ В случае отсутствия ответа заявителя, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы были запрошены.

работников АНО «МКК ЛО» предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения.

- 3.12. Уполномоченный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, и если по результатам рассмотрения обращение должно быть удовлетворено, готовит ответ, который должен содержать информацию о результатах рассмотрения (в том числе разъяснения, какие действия принимаются АНО «МКК ЛО» по обращению и какие действия должен предпринять заявитель при необходимости), 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.
- 3.13. В случае, если уполномоченный сотрудник полагает, что обращение не может быть удовлетворено, то подготавливается мотивированный ответ с указанием причин отказа и, если допустимо, рекомендуются альтернативные способы урегулирования ситуации.
- 3.14. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 1-4 пункта 2.5 настоящего Регламента, принято решение оставить обращение без ответа, по существу, АНО «МКК ЛО» должно направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин, в связи с которыми обращение не может быть рассмотрено. В случае устранения причин, послуживших основанием отказа в рассмотрении обращения, такое обращение подлежит рассмотрению в порядке, определенном настоящим Регламентом.
- 3.15. В случае, предусмотренном подпунктом 5 пункта 2.5 настоящего Регламента, АНО «МКК ЛО» вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 3.14 настоящего Регламента.
- 3.16. Ответ на обращение (в том числе уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока) 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 АНО «МКК ЛО» и заявителем.
- 3.17. 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 заявителем в обращении.
- 3.18. В случае, если заявитель при направлении обращения не указал предпочтительный способ направления ответа, преимущественным способом является направления ответа заявителю на адрес электронной почты.
- 3.19. Ответ на обращение подписывает единоличный исполнительный орган АНО «МКК ЛО» или иное уполномоченное им лицо. Единоличный исполнительный орган Организации или иное уполномоченное им лицо осуществляет контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с заявителями с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при

необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов заявителей.

- 3.20. Обращения и документы по их рассмотрению, включая копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим разделом, хранятся АНО «МКК ЛО» в течение 3 (трех) лет с даты регистрации обращений в «Журнале регистрации обращений» и являются конфиденциальными (кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся заявителя и (или) его обращения).
- 3.21. АНО «МКК ЛО» 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.

4. Заключительные положения

- 4.1. Исчисление сроков, указанных в настоящем Регламенте, осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.
- 4.2. Во всем остальном, что касается работы с обращениями и не определено настоящим Регламентом, следует руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.3. В целях недопущения раскрытия информации, составляющей охраняемую законом тайну, АНО «МКК ЛО» принимает необходимые меры для идентификации заявителя. В случае, если ответ на обращение требует раскрытия охраняемой законом информации, а обращение поступило с адреса электронной почты, не указанного в договоре, заключенном с АНО «МКК ЛО», с адреса электронной почты представителя заемщика, не указанного в договоре, заключенном с Организацией; на бумажном носителе, в котором указан почтовый адрес для направления ответа, не указанный в договоре, заключенном с Организацией, Организация вправе указать в ответе на обращение, что для предоставления ответа необходимо провести идентификацию заявителя в целях подтверждения наличия у него права на получение информации, составляющей охраняемую законом тайну.
- 4.4. Регламент вступает в силу с момента его опубликования на официальном сайте АНО «МКК ЛО», если прямо не предусмотрено иное.

Директору
АНО «МКК ЛО»

От: _____
(ФИО /Наименование)

№ договора:

Адрес: _____

Тел: _____

mail: _____

Обращение

(изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства)

Приложения:

1. _____
2. _____
3. _____

ФИО

ДАТА

ПОДПИСЬ

(МП при наличии)