



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО МКК «Иремель»

М.В. Устинов

(Приказ № 105 от 27.12.2022 г.)

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В ООО МКК «ИРЕМЕЛЬ»

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом №151-ФЗ от 02 июля 2010 г. «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, утвержденного Банком России 22.06.2017 (далее Базовый стандарт).

1.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг, ООО МКК «Иремель» (далее Общество) руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информировать получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

1.3. Инструкция является нормативным документом Общества, утверждается директором Общества и имеет обязательный характер для всех сотрудников.

1.4. Сотрудники Общества несут персональную ответственность за выполнение требований инструкции, своевременное рассмотрение и исполнение документов, их правильное оформление и сохранность.

1.5. Настоящая Инструкция является документом публичного характера, доступна всем лицам для ознакомления. Копия Инструкции размещается в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ними любого заинтересованного лица – во всех офисах Общества и в сети Интернет на сайте: <http://iremelrb.ru/>

Глава 2. Основные понятия

Общество – созданное и действующее в соответствии с законодательством Российской Федерации как общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Иремель».

Обращение – направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, законным представителем получателя 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, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Получатель финансовой услуги – физическое или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Финансовая услуга – услуга по предоставлению микрозайма получателю финансовой услуги.

Сайт – официальный сайт Общества в сети Интернет с адресом: <http://iremelrb.ru/>

Личный кабинет – раздел Сайта, доступ к которому имеет только Заемщик, для совершения Заемщиком операций на Сайте и для доступа к Учетной записи.

Учетная запись – содержащаяся на сайте запись электронного реестра, которая относится к Заемщику и содержит данные о нем, его открытых и закрытых Договорах займах и его действиях на Сайте, в том числе идентификационные данные для авторизации.

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

Глава 3. Требования и рекомендации к содержанию обращения получателя финансовых услуг

3.1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 4.1 настоящей главы, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.2. Общество обязано довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии): 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией; 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства; 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются; 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить; 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Глава 4. Прием, регистрация и сроки рассмотрения обращений

4.1. Общество принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги по адресу Общества : 450022, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Менделеева, 149, оф. 4 или на электронный адрес Общества: e-mail: iremel@bashzaim.com, а так же возможно через интернет-приемную Банка России: www.cbr.ru.

4.2. Поступившее обращение **в течение 1 (одного) рабочего дня** заносят в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- дата регистрации и входящий номер обращения;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги физического лица, направившего обращение; наименование получателя финансовой услуги юридического лица, от имени которого направлено обращение.

4.3 На обращение с целью получения документа, подтверждающее **полное исполнение клиентом обязательств по договору** об оказании финансовой услуги исполняется в течение **одного рабочего дня** со дня регистрации запроса.

4.4. Лицо, ответственное за рассмотрение заявления о реструктуризации задолженности и при иных обращениях, **обязано составить ответ в течение 12 (двенадцати) рабочих дней** с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», установленного в п.4.4 настоящей Инструкции. 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 12 (двенадцати) 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 обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней** с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.5. Полученное **в устной форме обращение получателя финансовой услуги** относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией **в день обращения**. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

4.6. Обращения по вопросам касающимся **просроченной задолженности и ее взыскания – 30 (тридцать) дней** со дня получения обращения.

4.7. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях: 1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, 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 получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица); 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц); 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей; 4) текст письменного обращения не поддается прочтению; 5) 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.

4.8. Общество обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 5.3 настоящей главы.

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

Глава 5. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

5.1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Общество направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором 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, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным микрофинансовой организацией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение микрофинансовая организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

5.2. Общество обязано отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 5.3 настоящей главы.

5.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Общество вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются: 1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), 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 получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

5.4. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и Обществом. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и Обществом.

5.5. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Общество обязано проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

5.6. Обращения 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 от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

Глава 6. О формах и способах предоставления получателю финансовой услуги ответа на его обращение

6.1. Общество обязано принять решение по полученному ему обращению. Если ответственный специалист полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются микрофинансовой организацией по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

6.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос микрофинансовой организации, направленный в соответствии с пунктом 4.3 настоящей Инструкции, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

6.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, микрофинансовой организации рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

6.4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению микрофинансовой организации, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

Глава 7. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров

7.1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, Общество доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору микрофинансовой организации претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

7.2. В претензии, направляемой получателю финансовой услуги, должна быть указана следующая информация: наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации; размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии; способ(ы) оплаты задолженности; последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока; способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

7.3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, Общество вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

ООО МКК «Иремель»

450022, г. Уфа, ул. Менделеева, дом 149, оф. 4.

Тел/факс.: +7(347)-246-45-56;

email: iremel@bashzaim.com

<http://iremelrb.ru/>