



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ООО «МКК «БиГ Клик»

Гранкин С.А.

Приказ №01/05/04/2022

**Порядок
получения от получателей финансовых услуг сведений и документов
Обществом с ограниченной ответственностью «БиГ Клик»
и их фиксирования**

1) Порядок работы с обращениями получателей финансовых услуг

1.1. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

1. Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «БиГ Клик» (далее по тексту – Общество или микрофинансовая организация) 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, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте Общества.

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

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
- 2) 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.

3. **Лицо, ответственное за рассмотрение обращений**, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение **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 пункте 2 настоящей статьи.

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. 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".

1.2. Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

1) Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений **ответственным по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг является директор**. В вышеуказанных целях Общество также вправе привлечь **третье лицо**, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

2) Ответ на обращение получателя финансовой услуги Общество направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги.

3) Общество обязано отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением следующих случаев:

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: нотариально удостоверенная 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 получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

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.

Общество обязано в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения

4) 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.

5) Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, -Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрофинансовой организацией 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.

1.3. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

1. Общество обязано принять решение по полученному ею 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.

2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос микрофинансовой организации, направленный в соответствии с пунктом 3 статьи 19 настоящего Стандарта, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

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

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".

2.Порядок получения и фиксации микрофинансовой организацией документов и информации у заемщика при возникновении задолженности

2.1.Порядок получения информации от заемщика при реструктуризации просроченной задолженности

1) В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с **заявлением о реструктуризации задолженности**

2) Организация обязана рассмотреть такое Заявление

3) Организация **обязана** рассмотреть вопрос о реструктуризации в установленных ч.3 ст.12 Базового стандарта случаях

4) Организация обязана довести до сведения заемщика информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации(в местах оказания услуг)

5) Организация обязана запросить недостающие документы у заемщика в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов

6) По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации **в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации**
Заявления о реструктуризации в "Журнале регистрации обращений"