

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Генерального директора
«ООО МКК ЗаймИнвест»
от «01» июля 2024 г.

***ПОЛИТИКА
ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ
«ЗаймИнвест»***

*г. Гусь-Хрустальный
2024 год*

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Базовым стандартом 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 22 июня 2017 г.) а также внутренними документами «ЗаймИнвест».

1.2. Настоящая Политика устанавливает порядок работы с письменными, а также устными обращениями физических и юридических лиц, а также организацию приема таких обращений в «ЗаймИнвест».

1.3. Информация о фактическом адресе, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений размещается в местах, доступных для заявителей и иных лиц, а также на сайте Организации. www.33dengi.ru

1.4. Запрещается преследование лица в связи с его обращением, содержащем критику деятельности Организации или уполномоченного лица, в том числе, направленного в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. При рассмотрении обращений физических лиц не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях (полученные при рассмотрении обращения), а также информации, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством. Организация, при рассмотрении обращений, руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Организацией его обращения. Уполномоченные лица Организации при рассмотрении обращений обязаны соблюдать тайну о финансовых операциях заемщиков Организации.

1.6. В настоящей Политике используются следующие термины и определения:

Обращение – направленное в Организацию физическим, юридическим лицом или их представителями в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Организацией финансовых и иных услуг.

Организация – «ЗаймИнвест» осуществляющая профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, а также иную деятельность, установленную Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Заявитель - физические или юридическое лицо и (или) его представитель, направивший обращение в Организацию.

Сайт Организации - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, владельцем которого является Общество. www.33dengi.ru

Личный кабинет – информационный ресурс, который размещен на сайте Общества, позволяющий взаимодействовать с Организацией посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Способы направления обращений

2.1. Заявители могут направить в Организацию обращения следующими способами:

2.1.1. С использованием почтовой связи или нарочным способом на бумажном носителе в место обслуживания потребителей услуг Организации по адресу в пределах места нахождения главного подразделения, адресу места нахождения территориально обособленного подразделения:

601501, г. Гусь-хрустальный, ул. Интернациональная, д. 22

600017, г. Владимир, ул. Мира, д. 37Б

602102, Владимирская обл., г. Меленки, ул. Коминтерна, д. 109А

602332, Владимирская обл., Селивановский р-н, пгт. Красная Горбатка, ул. Пролетарская, д.

12

601800, Владимирская обл., г. Юрьев-Польский, ул. Шибанкова, д. 51

601785, Владимирская обл., г. Кольчугино, пл. Ленина, д. 27А, оф. 18

601352, Владимирская обл., г. Судогда, ул. Ленина, д. 32

602267, Владимирская обл., г. Муром, ул. Московская, д. 64

601443, Владимирская обл., г. Вязники, ул. Ленина, д. 14

601204, Владимирская обл., г. Собинка, ул. Димитрова, д. 9А

601010, Владимирская обл., г. Киржач, ул. Чехова, д. 1Г

601900, Владимирская обл., г. Ковров, пр-кт Ленина, д. 9

601480, Владимирская обл., г. Гороховец, ул. Советская, д. 12

607018, Нижегородская обл., г. Кулебаки, ул. Бутова, д. 2А

607100, Нижегородская обл., г. Навашино, ул. Трудовая, д. 2

607062, Нижегородская обл., г. Выкса, мкр. Гоголя, д. 28А

607130, Нижегородская обл., Ардатовский р-н, рп. Ардатов, ул. Ленина, д. 3

606100, Нижегородская обл., г. Павлово, ул. Красноармейская, д. 22

155331, Ивановская обл., г. Вичуга, ул. 50 лет Октября, д. 14

155412, Ивановская обл., г. Заволжск, ул. Мира, д. 23

155412, Ивановская обл., г. Родники, ул. Советская, д. 19

2.1.2. С помощью электронных отправлений на адрес электронной почты: zaiminvest@mail.ru

2.1.3. И использованием сообщений, направляемых через сайт Организации www.33dengi.ru и (или) посредством личного кабинета.

2.2. Обращения, направленные способами, не предусмотренными п.2.1 настоящей Политики, Обществом не рассматриваются

3. Регистрация и учёт обращений

3.1. Все обращения, поступившие от заявителей, регистрируются в Журнале регистрации обращений не позднее 1 рабочего дня следующего за днем их поступления в Организацию.

3.2. В случае поступления обращений в выходные или нерабочие, праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или нерабочих, праздничных дней.

3.3. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее - конверты) уполномоченное лицо проверяет правильность их адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.

3.4. В случае поступления обращения в форме электронного документа Организация уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения в соответствии с порядком, установленным пунктом 4.4 Политики.

3.5. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются: дата регистрации; входящий номер обращения; фамилия и инициалы автора обращения, его адрес (или наименование юридического лица), суть (содержание) обращения; принятое по обращению решение / причина оставления обращения без ответа, дата направления ответа обращения; подпись ответственного (уполномоченного) сотрудника по работе с обращением.

3.6. Сведения о сути обращения и результатах его разрешения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

4. Рассмотрение обращений.

4.1. Организация рассматривает Обращения и направляет ответ по результатам такого рассмотрения в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения.

4.2. В целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Организация по решению руководителя или иного уполномоченного лица вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней.

4.3. Организация уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с обоснованием принятого решения путем направления информации, в соответствии с порядком, установленным пунктом 4.4 Политики.

4.4. Ответ на обращение направляется заявителю в письменной форме по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора; заключенного между Организацией и заявителем. В случае, если заявителем был указан иной способ направления ответа, то Организация направляет ответ способом, указанным в Обращении.

4.5. Организация вправе не предоставлять ответ по существу Обращения в следующих случаях:

- 4.5.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 4.5.2. в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 4.5.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Организации или членов его семьи;
- 4.5.4. текст обращения не поддается прочтению;
- 4.5.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

4.6. Организация уведомляет заявителя о принятом решении не рассматривать Обращение по существу, в случаях, предусмотренных п. 4.5.2-4.5.5 Политики, в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Обращения, в соответствии с п. 4.4 Политики.

4.7. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Организация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Организация уведомляет заявителя о принятом решении в соответствии с порядком, установленным п. 4.4 Политики.

4.8. Организация остается за собой право сократить срок рассмотрения обращений от получателей финансовых услуг, с которыми заключен договора на оказание финансовых услуг. Информация по иным срокам может отражаться во внутренних документах организации.

5. Требования и рекомендации к содержанию обращения

- 5.1. Обращение, направляемое физическими лицами должно содержать:
 - 5.1.1. фамилию, имя, отчество (при наличии);
 - 5.1.2. адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.
- 5.2. Обращение, направляемое юридическими лицами должно содержать:
 - 5.2.1. полное наименование юридического лица;
 - 5.2.2. место нахождения юридического лица;
- 5.3. При составлении обращения заявителем рекомендуется включать следующую информацию и документы (при их наличии):
 - 5.3.1. номер договора, заключенного между заявителем и Организацией (при его наличии);
 - 5.3.2. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
 - 5.3.3. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
 - 5.3.4. иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;
 - 5.3.5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

6. Контроль за рассмотрением обращений

- 6.1. Контроль за рассмотрением обращений подлежат все поступившие обращения заявителей, за исключением обращений, не соответствующих п.3.3, 5.1 и 5.2 Политики.
- 6.2. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения обязанности по работе с обращениями, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями заявителей.
- 6.3. Контроль за исполнением своевременного рассмотрения обращений заявителей обеспечивается руководителем Организации, либо специалистом по рассмотрению обращений клиентов, назначенным руководителем Организации (далее – лицо, ответственное за контроль рассмотрения обращений).
- 6.4. Лицо, ответственное за контроль рассмотрения обращений, осуществляет:
 - 6.4.1. постановку поручений ответственным сотрудникам по рассмотрению обращений на контроль и снятие обращений с контроля
 - 6.4.2. сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений
 - 6.4.3. подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям
 - 6.4.4. подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям
 - 6.4.5. регулярную проверку журнала регистрации обращений
 - 6.4.6. подготовку плановых (ежегодных/ежеквартальных/ежемесячных) и внеплановых (по требованию руководителя организации) отчетов о рассмотрении обращений
 - 6.4.7. подготовку предложений по улучшению работы Организации по рассмотрению обращений
 - 6.4.8. подготовку предложений по внесению изменений в Политику

7. Хранение обращений

7.1. Организация осуществляет хранение:

7.1.1. обращений заявителей,

7.1.2. копии ответов на обращения;

7.1.3. копии уведомлений о продлении срока;

7.1.4. копии уведомлений о регистрации обращения;

7.1.5. копии уведомлений о решении не рассматривать обращение по существу.

7.2. Документы, указанные в п. 7.1, подлежат хранению не менее трех лет со дня регистрации обращений.

7.3. Хранение документов, указанных в п. 7.1, обеспечивается лицом, ответственным за контроль рассмотрения обращений.

8. Заключительные положения

8.1. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями заявителей, установленные настоящей Политикой, несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

8.2. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Организацией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Организацией в порядке и сроки, которые установлены настоящей Политикой.

8.3. В случае поступления в Организацию обращения от Банка России, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Организация рассматривает его в соответствии с требованиями настоящей Политики, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заявителю.

8.4. В случае выявления Организацией при рассмотрении обращения нарушения 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", Организация направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, установленном Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», в день направления ответа на обращение заявителю.

8.5. Настоящая Политика подлежит публичному размещению в местах, доступных для заявителей и иных лиц, а также на сайте Организации www.33dengi.ru

8.6. Настоящая Политика подлежит изменению, дополнению при внесении изменений в правила рассмотрения обращений, установленных действующим законодательством, а также в иных случаях, предусмотренных настоящей Политикой. При внесении изменений в настоящую Политику к обновленной редакции Политики должен быть обеспечен неограниченный доступ всем заинтересованным лицам в порядке, установленном п.8.4 Политики.