

директор ООО МКК «СПФинанс»
Сахибгареев Д.Г. / _____ /
«15» ЯНВАРЯ 2025 г.



ПОРЯДОК рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ООО МКК «СПФинанс»

г. Уфа

2025 год

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг (далее – Порядок) определяет общие принципы и процедуру рассмотрения обращений получателей финансовых услуг (далее – Получатели) в Обществе с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «СПФинанс» (далее – Общество, МКК) и разработан в соответствии с:

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»;

Федеральным законом от 04.06.2024 № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденным Банком России 22.06.2017;

Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Действие настоящего Порядка распространяется на отношения, возникающие с момента его вступления в силу. Обращения, поступившие до вступления в силу настоящего Порядка, рассматриваются в соответствии с ранее установленными правилами, если это не ухудшает положение Получателя.

1.3. Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности, беспристрастности и своевременности при рассмотрении обращений.

1.4. Ответственность за организацию работы с обращениями:

Общее руководство работой с обращениями осуществляет директор Общества.

Непосредственную организацию приема, регистрации, учета, контроля сроков и рассмотрения обращений осуществляет уполномоченное лицо, назначенное приказом директора (далее – Ответственный сотрудник).

Рассмотрение обращений по существу осуществляется профильными структурными подразделениями Общества (кредитный отдел, юридический отдел, служба безопасности и т.д.) в соответствии с их компетенцией.

1.5. Общество использует информацию, содержащуюся в обращениях, для анализа качества обслуживания Получателей, выявления системных проблем и принятия мер по повышению уровня клиентского сервиса. Указанный анализ проводится не реже одного раза в год.

1.6. Получатели вправе направлять обращения в Общества следующими способами:

В письменной форме на бумажном носителе по адресу, указанному в Приложение №2 данного документа.

В электронной форме:

Через специальную форму на официальном сайте Общества: www.spfinans.ru в разделе «Обращения получателей финансовых услуг»;

Путем направления электронного письма по адресу [e-mail office@spfinans.ru](mailto:office@spfinans.ru)

В устной форме по телефонам, указанным на официальном сайте Общества, или при личном визите в офис. Устные обращения, содержащие жалобы, заявления или предложения, подлежат обязательной фиксации и регистрации в установленном порядке.

1.7. Настоящий Порядок размещен в открытом доступе на официальном сайте Общества в сети «Интернет» по адресу: www.spfinans.ru в разделе «Информация для клиентов».

1.8. Рекомендованная форма обращения приведена в Приложении №1 к настоящему Порядку.

2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке

2.1. Микрофинансовая организация (МКК) – ООО МКК «СПФинанс».

2.2. Получатель финансовой услуги – физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель) или юридическое лицо, обратившееся в МКК с намерением получить, получающее либо ранее получавшее финансовую услугу.

2.3. Обращение – направленное в МКК в письменной или электронной форме заявление, жалоба, предложение или запрос, касающиеся оказания финансовых услуг. Обращение может быть направлено Получателем, его представителем, Банком России или иным уполномоченным органом.

2.4. Реструктуризация задолженности – предоставляемые МКК Получателю услуги, влекущие изменение условий договора займа, в том числе изменение срока возврата займа, размера платежей, порядка их уплаты (включая предоставление отсрочки, рассрочки), отказ от применения и (или) уменьшение размера неустойки (штрафа, пени), процентов за пользование займом, а также иные последствия в соответствии с Федеральным законом от 21.12.2023 № 575-ФЗ.

2.5. Официальный сайт МКК – www.spfinans.ru.

2.6. СРО – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, членом которой является Общество.

3. Прием и регистрация обращений

3.1. Все обращения, поступившие в Общество, подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений в течение 1 (одного) рабочего дня с даты их поступления.

* Примечание: Датой поступления письменного обращения на бумажном носителе считается день его получения Обществом. Датой поступления электронного обращения считается день, следующий за днем его отправки Получателем финансовой услуги.

3.2. Журнал регистрации обращений ведется в электронном и/или бумажном виде и должен содержать следующие сведения:

- * Регистрационный номер и дата поступления;
- * ФИО Получателя (или наименование юридического лица);
- * Краткая суть обращения;
- * Способ поступления;
- * ФИО исполнителя;
- * Срок исполнения;
- * Краткая информация о результатах рассмотрения (удовлетворено/отклонено);
- * Отметка об отправке ответа.

3.3. Общество вправе осуществлять аудиозапись телефонных переговоров и фиксацию иных взаимодействий с Получателями при условии соблюдения требований законодательства о персональных данных. О факте фиксации Получатель уведомляется в начале взаимодействия.

3.4. Прием обращений в офисе Общества осуществляется в соответствии с графиком работы: с понедельника по пятницу с 09:00 до 19:00, без перерыва на обед.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Для рассмотрения обращения по существу в нем должны быть указаны:

- * Фамилия, имя, отчество (при наличии) Получателя – физического лица или наименование юридического лица;
- * Суть обращения;
- * Номер и дата договора займа;
- * Почтовый или электронный адрес для направления ответа;

* Личная подпись Получателя или его представителя (для письменного обращения на бумажном носителе).

4.2. К обращению могут быть приложены документы, подтверждающие изложенные доводы.

4.3. Ответ на обращение направляется Обществу по адресу (электронному или почтовому), указанному Получателем в обращении, либо по адресу, полученному Обществом при заключении договора займа или в порядке его изменения.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращение подлежит рассмотрению в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации.

5.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов или информации у Получателя или третьих лиц, Общество вправе направить соответствующий запрос в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения. В этом случае срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, о чем Общество обязана уведомить Получателя.

5.3. Уведомление о продлении срока направляется Получателю способом, аналогичным способу поступления обращения, до истечения первоначального 15-дневного срока. В уведомлении указываются причины продления и новый срок рассмотрения обращения.

6. Рассмотрение обращений и направления ответов

6.1. Рассмотрение обращений осуществляется Обществом бесплатно.

6.2. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом Общества или уполномоченным им лицом и направляется способом, обеспечивающим фиксацию его отправки (почтовое отправление с уведомлением, электронная почта с подтверждением доставки).

6.3. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

* В обращении не указаны сведения, позволяющие идентифицировать Получателя и его договор с Обществом (ФИО, номер договора);

* Текст обращения не поддается прочтению;

* В обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу;

* Ответ по существу обращения не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну;

* Ранее по данному вопросу Получателю уже был дан исчерпывающий ответ и в новом обращении не приводятся новые доводы.

6.4. Об отказе в рассмотрении обращения Общество уведомляет Получателя в течение 7 (семи) рабочих дней с даты регистрации обращения.

6.5. В ответе на обращение, содержащее жалобу, Общество обязана указать мотивы принятого решения и разъяснить порядок его обжалования, в том числе право Получателя обратиться к финансовому уполномоченному или в суд.

6.6. Все материалы, связанные с рассмотрением обращения (копия обращения, документы по его рассмотрению, копия ответа), хранятся в Обществе в течение 3 (трех) лет, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации. Установленный срок хранения обеспечивает выполнение требований статьи 23 Налогового кодекса Российской Федерации и защиту законных интересов Общества в течение срока исковой давности.

7. Заключительные положения

7.1. Контроль за соблюдением настоящего Порядка осуществляется Ответственным сотрудником и директором Общества.

7.2. Настоящий Порядок вступает в силу с даты его утверждения. Все сотрудники Общества должны быть ознакомлены с настоящим Порядком под подпись.

Приложение №1
к Порядку рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг
в ООО МКК «СПФинанс»
Рекомендуемая форма обращения

Директору Сахибгарееву Д.Г.
ООО МКК «СПФинанс»

Адрес: _____
(см. Приложение №2)

От _____
(ФИО полностью или наименование юридического лица)

Контактный адрес: _____
(почтовый индекс и адрес или адрес электронной почты)

ЗАЯВЛЕНИЕ / ЖАЛОБА / ПРЕДЛОЖЕНИЕ
(нужное подчеркнуть)

Текст обращения

Приложения:

Копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства (при наличии).

(дата)

Подпись _____ / (Расшифровка подписи) /

Приложение №2
к Порядку рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг
в ООО МКК «СПФинанс»

Адреса офисов

Республика Башкортостан, город Уфа, улица Интернациональная, дом 81;
Республика Башкортостан, город Уфа, улица Левченко, дом 2;
Республика Башкортостан, город Уфа, улица Маршала Жукова, дом 3, корпус 1;
Республика Башкортостан, город Уфа, улица С.Перовской, дом 54;
Республика Башкортостан, город Уфа, бульвар Ибрагимова, дом 37, офис 29;
Республика Башкортостан, город Уфа, проспект Октября, дом 82;
Республика Башкортостан, город Уфа, улица Бакалинская, дом 25;
Республика Башкортостан, город Салават, улица Островского, дом 44;
Республика Башкортостан, город Стерлитамак, улица Коммунистическая, дом 85;
Республика Башкортостан, город Октябрьский, улица Губкина, дом 27;
Республика Татарстан, город Казань, улица Юлиуса Фучика, д. 90А, офис 111У;
Оренбургская область, город Оренбург, проспект Победы, дом 5;
Свердловская область, город Екатеринбург, улица Юлиуса Фучика, дом 9;
город Москва, проспект Мира, дом 105, стр.1;
город Москва, улица Воронцовские пруды, дом 3;
Санкт-Петербург г, Лиговский проспект ул, дом 160, литер А, помещение 1-Н