



УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО МКК «ЕСП АвтоКэш»
_____ А.Е. Козаченко
№ 1 от «09» июня 2021г.

Положение
«О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг»
в ООО МКК «ЕСП АвтоКэш»

Настоящее Положение разработано ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» (далее – Общество) во исполнение Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее – Базовый стандарт), утвержденного Банком России 22.06.2017г..

Настоящее Положение разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

Настоящее Положение является документом с публичным доступом, подлежащим размещению на официальном сайте Общества <https://esp-autocash.ru/>.

1. Общие положения и порядок рассмотрения обращений

1.1. Работа с обращениями граждан осуществляется Обществом в соответствии с Конституцией 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, настоящим положением.

1.2. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в Обществе с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ЕСП АвтоКэш» (далее — ООО МКК «ЕСП АвтоКэш», Общество) и определяет:

- общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг;
- порядок приема обращений и регистрации обращений;
- требования к порядку и срокам рассмотрения обращений;
- требования к информационному обеспечению работы с обращениями;
- формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение;
- требования к мотивировке ответа и причинам отказа.

1.3. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Обществом его обращения.

1.4. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Обществе назначено лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.

1.5. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имеет право:

- 1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- 2) требовать у работников Общества предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к руководителю Общества, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

1.6. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или лицом, ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.

2. Прием обращений, регистрация обращений и требования к порядку и срокам рассмотрения обращений

2.1. Общество принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, либо путем личной передачи подписанного обращения или через представителя, имеющего нотариально удостоверенную доверенность (при условии представления оригинала доверенности) в офис Общества по адресу: 115054, г. Москва, Дубининская ул., д. 57, стр. 2, помещ. 5Т.

Электронная почта для направления обращений: info@esp-autocash.ru.

2.2. Поступающие в Общество письменные обращения получателей финансовых услуг и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются лицом, ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, назначенным приказом генерального директора Общества.

2.3. Если письменное обращение поступило через представителя Общества, данное обращение сканируется и отправляется лицу, ответственному за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, в течение 1 рабочего дня.

2.4. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг:

- принимает письменное обращение;
- проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;
- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия);
- прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;
- регистрирует обращение в «Журнале регистрации обращений».

2.5. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносится в «Журнал регистрации обращений» по форме Приложения № 1 к настоящему Положению, который ведется в электронном виде и содержит 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.

2.6. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством РФ срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому гражданину даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

2.7. Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения представляются на исполнение лицу, ответственному за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.

2.8. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, составляет 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 2.5. настоящего Положения.

В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Общество рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

2.9. 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».

2.10. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, сотрудники Общества подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся получателей финансовых услуг по интересующим их вопросам.

2.11. Сотрудники Общества, осуществляющие прием и/или консультирование получателей финансовых услуг, обязаны относиться к обратившимся получателям финансовых услуг корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

3. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

3.1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Общество направляет по адресу, предоставленному ему получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством РФ 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 27.06.2006 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 Обществом.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителями или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществу получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

3.2. Общество обязано отвечать на каждое полученное обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.3. настоящего Положения.

3.3. 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.

3.4. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны и направлены с зарегистрированной электронной почты получателя финансовой услуги, предоставленной Обществу получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством РФ или договором об оказании финансовой услуги), или с адреса, сообщенного получателем

финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги. При этом использование форма для обращений на официальном сайте Общества признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и Обществом.

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

3.6. 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 3.1 настоящего Положения, 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.

3.7. Общество рекомендует получателям финансовых услуг включать в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Обществом;
- 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) сотрудника Общества, 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.

3.8. 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 Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, 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.

3.9. Общество обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 3.8. настоящего Положения.

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

3.11. 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.

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

4.1. Общество обязано принять решение по полученному им обращению. Если лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

4.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Общества, направленный в соответствии с пунктом 2.8. настоящего Положения, лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

4.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Общество предлагает лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

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

5. Особенности рассмотрения заявления о разъяснении условий оказываемых финансовых услуг, в том числе норм применимого законодательства

5.1. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, Общество предоставляет получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения.

5.2. Общество не занимается деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) во избежание ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

5.3. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

5.4. Рассмотрение письменных заявлений о предоставлении соответствующих разъяснений осуществляется лицом, ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.

6. Особенности рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности

6.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору микрозайма получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в Общество с заявлением о реструктуризации задолженности.

6.2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору микрозайма, Общество рассматривает такое заявление и анализирует приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном настоящей статьей.

6.3. Общество рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги по договору микрозайма в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы микрозайма:

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 и 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;

- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору микрозайма;
- 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

6.4. Указанные в пункте 6.3. настоящего Положения факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями. Подтверждающие документы необходимо предоставлять вместе с заявлением о реструктуризации. Общество запрашивает недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и Обществом не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без предоставления документов.

6.5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации Общество принимает решение о реструктуризации задолженности по договору микрозайма либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в сроки, указанные в п. 2.8. настоящего Положения.

6.6. В случае принятия решения о реструктуризации задолженности по договору микрозайма, в ответе получателю финансовой услуги Общество предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений

7.1. Общество предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) предмет обращений;
- 3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

7.2. Общество 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 получателей финансовых услуг.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Должностные лица Общества осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений,

принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов получателей финансовых услуг.

Приложение № 1 к Положению
«О порядке рассмотрения
обращений получателей
финансовых услуг»

Журнал регистрации обращений получателей финансовых услуг

Дата регистрации и входящий номер обращения	Получатель финансовой услуги, направивший обращение: Ф.И.О. — в отношении физических лиц	Ф.И.О. лица, принявшего обращение	Отметка о сроках рассмотрения обращения (дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение)
1	2	3	4