

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО МКК «АвтоКэш»
А.Е. Козаченко
№ 6-ОД от «01» июля 2024г.



**Положение
о порядке рассмотрения обращений
в ООО МКК «АвтоКэш»
(вступает в силу с 01.07.2024)**

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений в ООО МКК «АвтоКэш» (далее – Общество) разработано во исполнение ст. 9.1 Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", 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, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений.

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 осуществляется Обществом в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ "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 (в части не противоречащей Федеральному закону от 02.07.2010 № 151-ФЗ), а также настоящим положением.

При рассмотрении обращений Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность заявителя о получении Обществом его обращения.

1.2. В настоящем Положении применены следующие термины с соответствующими определениями:

- Обращение – обращение физического лица или юридического лица, связанное с осуществлением Обществом микрофинансовой организацией деятельности.

- Заявитель – получатель финансовой услуги - физическое лицо или юридическое лицо, обратившееся с обращением, связанным с осуществлением Обществом микрофинансовой организацией деятельности.

1.3. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений в Обществе и определяет:

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

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

1.5. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, имеет право:

- 1) запрашивать дополнительные документы и сведения у заявителей, 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 заявителя;
- 3) в случае необходимости обращаться непосредственно к руководителю Общества, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с заявителями, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов заявителей.

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

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

2.1. Общество принимает обращения, направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Общества: 115054, г. Москва, Дубининская ул., д. 57, стр. 2, помещ. 5Т., адресу места нахождения филиала, представительства Общества, указанным в едином государственном реестре юридических лиц (при наличии), а также направленные на адрес электронной почты Общества: info@esp-autocash.ru.

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Информация об адресах размещена на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <https://esp-autocash.ru/>.

В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 статьи 9.1. Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", Общество обязано включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы (включая настоящее Положение) и разместить ее на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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

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

2.4. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений:

- 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 подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество, в Журнале 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) заявителя, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование заявителя, от имени которого направлено обращение.

В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество обязано уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 10 статьи 9.1. Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

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.

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, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 4.4. настоящего Положения.

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

2.8. Общество обязано рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" и другими федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Общество по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа (при наличии) или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Общество обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

2.9. Полученное в устной форме обращение 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. В случае поступления в Общество из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Общество обязано рассмотреть его в соответствии с требованиями статьи 9.1. Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" и настоящим Положением, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных статьей 9.1. Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", в день их направления заявителю.

3. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

3.1. Ответ на обращение 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: нотариально удостоверенная 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. Ответ на обращение по существу не дается микрофинансовой организацией в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 настоящего пункта, Общество принимает решение оставить обращение без ответа по существу, оно должно направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 4.4. настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.9. Общество обязано рассмотреть обращение 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. Общество обязано хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

3.12. Обращения, 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.

Общество и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

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.

Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

Если лицо, ответственное за рассмотрение обращений, полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то готовит ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен предпринять заявитель (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 заявителя на запрос Общества, направленный в соответствии с пунктом 2.8. настоящего Положения, лицо, ответственное за рассмотрение обращений, 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, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

В случае выявления Обществом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Общество направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

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 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

ожению
отрения
чателй

оках
ия
дата
и и
омер
ение)

Прошито и пронумеровано на 5 листах

Генеральный директор
ООО МКК «АвтоКэш»

А.Е. Козаченко

