

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО МФК «Экофинанс»
Клейменов А.В.
«03» ноября 2025 г.



РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ
с обращениями, заявлениями, жалобами и запросами
Общества с ограниченной ответственностью микрофинансовая компания «Экофинанс»

(редакция 7)

Москва, 2025 год

1. Общие положения

Настоящий регламент работы с обращениями, заявлениями жалобами и запросами (далее – Регламент) разработан в целях улучшения качества оказываемых услуг в сфере микрофинансовой деятельности Общества с ограниченной ответственностью микрофинансовая компания «Экофинанс» (далее – Общество), в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 № 151-ФЗ и положениями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017 года (далее – Базовый стандарт).

1.1. Деятельность Общества ведется в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми Актами, Положениями, Указаниями и Инструкциями регулирующих деятельность Общества органов.

1.2. Положения настоящего Регламента распространяются на поступающие в адрес Общества устные и письменные, индивидуальные и коллективные, в форме электронных документов или в форме личного обращения граждан – получателей финансовых услуг Общества, а также на запросы государственных органов, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Обращения граждан поступают в виде заявлений, претензий и жалоб. Обращения государственных органов поступают в виде запросов, определений и предписаний.

Претензия – выражение недовольства одним из участников правоотношения (заемщика или третьего лица) другому участнику (Обществу-Кредитору), касающееся имеющихся между ними правоотношений.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Общества и его сотрудников, либо критика деятельности Общества и его работников.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Запрос – официальное обращение государственных или иных уполномоченных органов, содержащее указание Обществу на предоставление документов, сведений и информации в установленный срок.

1.4. Регламент определяет организацию работы с обращениями и их приема в Обществе, правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.5. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать наименование организации (ООО МФК «Экофинанс») или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (сотрудника Общества), либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при

наличии), адрес, по которому должен быть направлен ответ (почтовый или электронный), излагает суть обращения, ставит дату и по возможности личную подпись (Приложение №1 к Регламенту).

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Общество в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

1.6. Гражданин имеет право обратиться в Общество с целью передачи обращения с личного приема, направить обращение письменно или в форме электронного документа посредством почтовой, телеграфной, электронной и факсимильной связи.

1.6.1. Личный прием граждан Обществом на территории РФ не предусмотрен.

1.6.2. Гражданин может направить в Общество:

- письменное обращение по почтовому адресу Общества: 1730003, г. Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, д. 39, стр. 19, помещение 9н/10н, либо по юридическому адресу Общества: 127051, г. Москва, ул. Садовая-Самотечная, дом 24/27, этаж 4;

- обращение в форме электронного документа - по адресу электронной почты Общества info@creditplus.ru.

- обращение на сайте Общества по адресу creditplus.ru в форме «Отправить жалобу», заполнив соответствующие поля и суть обращения.

1.7. Информация по вопросам, связанным с положениями данного Регламента, доводится до гражданина следующими способами:

- путем обращения в Общество по телефону, посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования и иными способами, установленными локальными актами Общества и законодательством РФ.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Общества подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При ответе на телефонные звонки лицо Общества, осуществляющее консультирование, во время разговора произносит слова четко, избегает "параллельных разговоров" с окружающими людьми. В конце консультирования должностному лицу Общества, осуществляющему консультирование, необходимо кратко подвести итоги и перечислить действия, которые надо предпринять заинтересованному лицу.

При невозможности сотрудника Общества, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время индивидуального устного информирования составляет не более 20 минут.

В случае невозможности сотрудника Общества, принявшего звонок, ответить на поставленный вопрос, сотрудник обязан проинформировать о необходимости уточнить информацию и перезвонить

заявителю.

Ответы на письменные обращения, поступившие посредством почтовой связи, нарочно либо по электронной почте, направляются в зависимости от способа обращения заинтересованного лица почтовым отправлением либо по электронной почте.

1.8. Обращение, поступившее в Общество, подлежит обязательной регистрации и рассмотрению.

1.9. Обращения не рассматриваются (ответ по существу не дается) в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть;
- 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;
- если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;
- если обращение подано лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации или настоящим Регламентом.

При принятии решения об оставлении обращения без ответа заявителю в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения направляется уведомление о таком решении с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу, за исключением случаев отсутствия адреса для направления ответа.

1.10. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Общество вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Клиента. Документом, подтверждающим полномочия на осуществление действий от имени Клиента, является нотариальная доверенность.

2. Общие требования к регистрации обращений, заявлений и запросов

2.1. Прием обращений, поступивших через почтовое отделение связи, осуществляется не реже двух раз в неделю. При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции, ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы

подклеиваются), конверты подкалываются и сохраняются в делах;

- поступившие документы прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке на электронную почту Общества, принимается сотрудником, ответственным за прием входящих документов с использованием программно-технических средств, и при необходимости распечатывается на бумажном носителе. Сотрудник проверяет правильность адресования письменных обращений и передает их на регистрацию.

2.3. При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя сотрудник по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления.

2.4. Все поступающие в Общество обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются, учитываются и регистрируются ответственным сотрудником в срок, не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления в Общество.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

В случае поступления обращения в форме электронного документа надлежит уведомить заявителя соответствующим способом о регистрации обращения не позднее дня регистрации.

2.5. Ответственный сотрудник Общества регистрирует письма граждан в журнале учета входящей корреспонденции. Регистрационный штамп проставляется на свободном месте первой страницы письма, а также заполняется электронный журнал учета входящей корреспонденции, в котором:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя (в именительном падеже), а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективное обращение регистрируется в общем порядке;

- определяется его тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы.

2.6. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В записи может быть проставлена отметка «повторно». Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

2.7. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

2.8. Несколько обращений, поступивших от одного заявителя в течение одного календарного дня, могут учитываться и регистрироваться как единое обращение. Ответ предоставляется по существу всех содержащихся в них доводов и вопросов.

2.9. Ответственный сотрудник Общества указывает в журнале учета входящей

корреспонденции исполнителей и передает им обращения для рассмотрения и подготовки ответа.

2.10. Исполнители, сотрудники Общества, ответственные за рассмотрение обращений граждан:

- 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- 2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в отделениях и у иных сотрудников Общества;
- 3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Общие принципы рассмотрения обращений, заявлений, жалоб и запросов

3.1. Обращения, заявления и запросы граждан и государственных органов после обработки и регистрации передаются на исполнение в соответствующее подразделение Общества для рассмотрения.

3.2. Сотрудник, при рассмотрении претензий, заявлений, жалоб и запросов обязан:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;
- сообщать гражданам, как правило, в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием.

3.3. Ответы на обращения граждан предоставляются за подписью уполномоченного сотрудника Общества. Ответ, направленный в форме электронного письма с официального электронного адреса Общества info@creditplus.ru, подписи сотрудника не требует.

3.4. Ответы по письмам, направляемым в государственные органы, надзирающие и контролирующие органы даются за подписью сотрудника юридического департамента.

3.5. Претензии, заявления и жалобы граждан рассматриваются в сроки, установленные статьей 9.1 Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 № 151-ФЗ.

3.6. В случаях, если обращение содержит указание на отзыв согласия гражданина на обработку его персональных данных в Обществе, ответ на обращение должен быть дан заявителю в срок, не превышающий тридцати дней с даты его регистрации в журнале учета входящей корреспонденции, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.7. Запросы государственных органов, в том числе о предоставлении документов, сведений и информации, рассматриваются в течение срока, установленного в каждом конкретном запросе. В случае невозможности предоставить ответ и (или) запрошенные документы в установленный срок, подается ходатайство о продлении срока предоставления сведений и (или) документов. При этом срок дачи ответа не может превышать срок, установленный для ответа в каждом запросе, или указанный в ходатайстве Общества.

3.8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения срок рассмотрения обращения может быть

продлен не более чем на десять рабочих дней, с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

В случае отсутствия ответа заявителя на запрос Общества о предоставлении необходимых сведений и (или) документов ответственный сотрудник вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

3.9. При рассмотрении обращения, содержащего предложения, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения сотрудник оценивает возможность его принятия или непринятия. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданину разъясняются причины, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.10. При рассмотрении письменного обращения, содержащего заявления, исполнитель выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения запрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие пояснения.

3.11. При рассмотрении письменного обращения, содержащего жалобы, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого сотрудник:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц);
- проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) сотрудников Общества положениям законодательства Российской Федерации;
- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;
- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию данных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается на меры, принятые для защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.12. Уполномоченные должностные лица Общества при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в

отделениях Общества, и у иных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

3.13. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.14. По итогам рассмотрения обращения сотрудник Общества, ответственный за рассмотрение обращения, подготавливает ответ для дальнейшего его направления заявителю.

В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в Общество, и при этом в обращении заявителя не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов, не мог быть предоставлен, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

3.15. В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения, сотрудник Общества, ответственный за рассмотрение обращения, подготавливает для направления заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не позднее окончания первоначального срока.

При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из вышестоящих организаций, по запросу соответствующей организации в ее адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

3.16. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. 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. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным лицам.

3.17. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте рекомендуется указывать срок окончательного ответа.

3.18. Обращение заявителя считается рассмотренным, если дан ответ заявителю в любой установленной внутренними локальными актами Общества форме, по существу поставленных в обращении вопросов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

3.19. Лицо, ответственное за прием и регистрацию входящей корреспонденции Общества или за подготовку ответа, присваивает ему исходящий регистрационный номер и отправляет гражданину или в организацию. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.20. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и заявителем (заемщиком). 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.

Письменный ответ на коллективное обращение заявителей, как правило, направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка заявителей, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

3.21. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменным ответы.

При повторном обращении граждан дополнительное рассмотрение разрешенных обращений проводится ответственными лицами в случаях выявления новых обстоятельств и изменения нормативно-правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

3.22. По результатам рассмотрения обращений граждан ответственный сотрудник принимает одно из следующих решений:

- 1) Удовлетворяет жалобу, претензию, обращение;
- 2) Удовлетворяет жалобу, претензию, обращение в части;
- 3) Отказывает в удовлетворении жалобы, претензии, обращения.

4. Рассмотрение обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и Базовым стандартом.

4.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг.

4.1.1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

4.1.2. Лицо, осуществляющее 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 единоличному исполнительному органу Общества с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

4.1.3. 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: нотариальная доверенность или ее заверенная копия, 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.

4.1.4. Общество осуществляет прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Общества и (или) его обособленного подразделения, а также направленных на адрес электронной почты Общества info@creditplus.ru.

4.1.5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения.

4.1.6. Обращения граждан рассматриваются в сроки, установленные статьей 9.1 Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 № 151-ФЗ. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на десять рабочих дней, с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

4.1.7. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

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

4.2.1. 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.

4.2.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на десять рабочих дней, с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

В случае отсутствия ответа заявителя на запрос Общества о предоставлении необходимых сведений и (или) документов ответственный сотрудник вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

4.2.3. В случае невозможности удовлетворить обращение рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.2.4. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и заявителем (заемщиком). 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. Ответ на обращение, а также уведомление о продлении срока подлежат регистрации в «Журнале регистрации обращений».

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

4.3.1. Микрофинансовая организация 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: количество поступивших обращений; предмет обращений; результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

4.3.2. Микрофинансовая организация 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.

4.4. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров.

4.4.1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, микрофинансовая организация доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору микрофинансовой организации претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

4.4.2. В претензии, направляемой микрофинансовой организацией, должна быть указана следующая информация: наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации; размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии; способ(ы) оплаты задолженности; последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока; способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

4.4.3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии микрофинансовой организацией получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, микрофинансовая организация вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

5. Контроль за работой с обращениями граждан

5.1. Контроль за работой с обращениями граждан, направленными посредством почтовой связи или нарочно на бумажном носителе, осуществляет Заместитель Генерального директора по правовым вопросам Общества или иное назначенное лицо на основании соответствующего приказа. Контроль за работой с обращениями граждан, направленными посредством электронной почты или иным каналам электронного взаимодействия, предусмотренным в Обществе, осуществляет Руководитель контакт-центра или иное назначенное лицо на основании соответствующего приказа.

5.2. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений граждан, направленных посредством почтовой связи или нарочно на бумажном носителе, а также запросов государственных или иных уполномоченных органов осуществляет Заместитель Генерального директора по правовым вопросам Общества или иное назначенное лицо на основании соответствующего приказа. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений граждан, направленных посредством электронной почты или иным каналам электронного взаимодействия, предусмотренным в Обществе, осуществляет Руководитель контакт-центра или иное назначенное лицо на основании соответствующего приказа.

6. Организация делопроизводства

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется ответственным сотрудником Общества. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения.

6.2. Делопроизводство по запросам, иным обращениям и предписаниям государственных органов, осуществляется ответственным сотрудником Общества.

6.3. Материалы переписки (письменные обращения, ответы, дополнительная информация и др.) хранятся в текущем делопроизводстве у исполнителей.

6.4. Хранение материалов переписки с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.

6.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении сотрудник обязан передать по указанию Заместителя Генерального директора по правовым вопросам или иному назначенному лицу все находящиеся у него на исполнении обращений граждан, направленных посредством почтовой связи или нарочно на бумажном носителе, другому сотруднику с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

6.6. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении сотрудник обязан

передать по указанию Руководителя контакт-центра все находящиеся у него на исполнении обращения граждан, направленные посредством электронной почты или иным каналам электронного взаимодействия, предусмотренным в Обществе, другому сотруднику с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

6.7. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящим Регламентом.

6.8. Срок хранения обращений заявителей, а также копий ответов на обращения и копий уведомлений, предусмотренных статьей 9.1 Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 № 151-ФЗ, составляет три года со дня регистрации таких обращений. По истечении установленного срока хранения документы подлежат уничтожению.

7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

7.1. Ответственные лица систематически анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию оказания медицинской помощи, представляют материалы для выступлений в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.

7.2. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан производится ежегодно на отчетных собраниях.

8. Порядок вступления в действие Регламента

Настоящий Регламент вступает в силу со дня его утверждения Генеральным Директором Общества. Внесение изменений и дополнений в настоящий Регламент производится путем подготовки и утверждения Регламента в новой редакции в порядке, установленном Обществом.

9. Ответственность за несоблюдение требований настоящего Регламента

За несоблюдение требований настоящего Регламента сотрудники подразделений и ответственные за рассмотрение обращений лица несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

Образец заявления (обращения гражданина) в ООО МФК «Экофинанс»

В ООО МФК «Экофинанс»
127051 г. Москва, ул. Садовая-Самотечная, д. 24/27
или

Генеральному директору ООО МФК «Экофинанс»
от ФИО (обратившегося), проживающего по адресу: (указывается адрес)

Заявление

Текст обращения (рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)

Дата

Подпись