


УТВЕРЖДАЮ
Исполнительный директор
МКК ФПМСП Иркутского района
 / Ю.Ю. Лазарева /
Приказ от 20.01.2021 № 1.1

ПОРЯДОК

**работы МКК «ФПМСП Иркутского района» с жалобами, обращениями,
заявлениями потребителей финансовых услуг, поступающими из различных
источников**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок работы с заявлениями потребителей финансовых услуг (далее-Клиентов) в, поступающими из различных источников (далее - Порядок) разработан в рамках улучшения качества взаимодействия МФО с потребителями финансовых услуг, качества продаж кредитных финансовых продуктов, а так же предупреждения недобросовестного поведения определяет основные условия и порядок предъявления Клиентами и рассмотрения МФО Обращений, а также регулирует отношения, возникшие в связи с этим между МФО и Клиентами.

1.2. Основными целями рассмотрения Обращений являются:

- обеспечение соблюдения законных прав и интересов Клиентов Организации;
- снижение рисков Организации, связанных с взаимоотношениями с Клиентами;
- увеличение доли жалоб Клиентов, урегулированных во внесудебном порядке;
- улучшение качества обслуживания клиентов Организации;
- устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для Обращения

Клиентов Организации, а также предотвращение повторения в дальнейшем подобных ситуаций.

1.3. Устранение нарушений и их последствий осуществляется Организацией путем принятия соответствующих решений органами управления Организации, основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа Обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (относимости существа Обращения с нормами законодательства РФ, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующего Обращения).

1.4. Срок рассмотрения Обращения Организацией не превышает 30 (тридцати) календарных дней. Срок исчисляется, начиная со дня, следующего за днем поступления Обращения в Организацию.

1.5. Настоящий Порядок не распространяются на обращения Клиентов, поступившие в Организацию в устном виде. Обращения, поданные Клиентом в Организацию в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению Организацией.

1.6. Настоящий Порядок является для Клиента и Организации обязательным при разрешении споров, касающихся деятельности Организации.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

- *Жалоба* - требование Клиента к Организации об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц;
 - *Запрос* - требование Клиента по предоставлению разъяснения каких-либо сведений по видам деятельности Организации (за исключением предоставления выписок и справок по счетам, а также за исключением предоставления персональных данных);
 - *Обращение* - направленное Клиентом в Организацию в письменной форме или в форме электронного документа *Предложение, Запрос, Претензия* или *Жалоба*;
 - *Предложение* - рекомендация Клиента по совершенствованию деятельности Организации, улучшению организации работы Организации в целом или его отдельных структурных подразделений, отдельных сотрудников;
 - *Претензия* - требование Клиента к Организации об урегулировании спора, связанного с нарушением имущественных прав и интересов Клиента, установленных договорными обязательствами с Организацией и/или законодательством Российской Федерации;
 - *Уполномоченный сотрудник* — сотрудник Организации, ответственный за рассмотрение Обращений в соответствии с должностной инструкцией, либо распорядительным актом Организации.
- Предложение* - рекомендация Клиента по совершенствованию деятельности Организации, улучшению организации работы Организации в целом или его отдельных структурных подразделений, отдельных сотрудников;

3. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТАМИ

3.1. При возникновении у Клиента/Представителя Клиента Предложения/к Организации, связанных с правильностью, качеством и/или сроками обслуживания, а также в иных случаях, Клиент/Представитель Клиента может предъявить в Организацию соответствующее Обращение:

3.1.1. в письменной форме путем:

- передачи в Организацию лично по адресу: г. Иркутск, ул. Декабрьских Событий, д.119А, каб 204;

- направления в Организацию посредством почтовой/курьерской связи по указанному выше адресу.

3.1.2. в электронном виде путем:

- направления его по электронной почте на адрес Организации: irk-fond@mail.ru

3.2. При возникновении у Клиента/Представителя Клиента Запросов, Жалоб и Претензий к Организации Клиент/Представитель Клиента предъявляет в Организацию соответствующие Запрос, Жалобу или Претензию в письменной форме исключительно путем:

- передачи в Организацию лично по адресу: г. Иркутск, ул. Декабрьских Событий, д.119А, каб 204;
- направления в Организацию посредством почтовой/курьерской связи по указанному выше адресу.

3.3. Письменные Обращения оформляются:

- по форме Приложения 1 к настоящему Порядку - для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей;

3.4. в произвольной форме с указанием обязательной информации, указанной в пункте 3.f настоящего Порядка - для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

3.5. Обращение составляется на русском языке и подписывается Клиентом/Представителем Клиента (далее - Заявитель).

3.6. Обращения, поданные в Организацию, должны содержать следующую обязательную информацию:

- фамилию, имя и отчество физического лица/полное наименование юридического лица индивидуального предпринимателя Клиента (при предъявлении Обращения Представителем Клиента и Представителя);
- номер договора;
- вид документа, удостоверяющего личность Клиента (при предъявлении Обращения Представителем - Клиента и Представителя), серия, номер, наименование органа выдавшей документ, дата выдачи (для физических лиц);
- адрес регистрации, почтовый адрес для направления корреспонденции;
- вид Обращения;
- суть Обращения;
- контактная информация (Телефон/факс, адрес электронной почты) Клиента (при предъявлении Обращения Представителем - Клиента и Представителя);
- дата обращения;
- личная подпись Клиента - физического лица/его Представителя (в тех случаях, когда обращение передается в Организацию на бумажном носителе Клиентом/его Представителем).

3.7. Для подтверждения правомерности направляемого в Организацию Обращения Заявитель может одновременно с подачей Обращения представить материалы/документы (оригиналы либо копии), подтверждающие предъявленные Клиентом требования.

3.8. Если письменное обращение подается повторно, в нем необходимо указать дату и номер первичного письменного обращения.

Клиенту рекомендуется сохранять входящий регистрационный номер письменного обращения для оптимизации последующего взаимодействия с Организацией.

3.9. Отказ в приеме обращений не допускается за исключением случаев, когда:

- Обращение не является Претензией, Жалобой, Предложением или Запросом в соответствии с терминами, установленными в настоящем Порядке;
- в Обращении не содержится обязательная информация, указанная в пункте 3.6 настоящего Порядка;
- текст Обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Организации и/или его работников, угрозы или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
- наименование Клиента/Представителя Клиента (фамилия, имя, отчество физического лица/наименование юридического лица) указаны в Обращении неразборчиво или содержание Обращения не

позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение;

- Обращение носит рекламный характер, или иной характер, не связанный с работой Организации;
- Обращение оформлено от лица, не являющегося Клиентом/Представителем Клиента;
- передача Обращения была осуществлена через третье лицо, не являющегося Представителем Клиента;
- Обращение поступило на личный адрес электронной почты сотрудника Организации;
- Обращение уже было подано Клиентом и повторное Обращение не содержит новых данных,; по предыдущему обращению уже был дан ответ. В этом случае Клиенту направляете) извещение об оставлении Обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ;
- но данному вопросу уже принято решение судом или рассмотрение дела по существу) предметом которого является Обращение, уже было начато в суде;
- истек срок хранения документов, необходимых для рассмотрения Обращения.

4. ПОРЯДОК ПРИЕМА. РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТОВ И НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ БАНКОМ

4.1. Письменные Обращения Клиентов, касающиеся деятельности Организации и отдельные сотрудники принимаются и регистрируются исключительно уполномоченным лицом Организации .

4.2. Прием Обращений Заявителей производится в течение всего рабочего дня Организации.

4.3. При личной подаче письменного обращения Клиенту выдается копия письменного обращения с отметкой о приеме и с указанием даты приема.

4.4. Поступившее Обращение после его регистрации в течение одного рабочего дня направляется директору для рассмотрения.

4.5. Директор Организации, получив Обращение, изучает его и принимает решение допустимости рассмотрения Обращения.

4.6. Если Обращение не допускается к рассмотрению. Уполномоченный сотрудник письменно извещает Заявителя о невозможности рассмотрения Обращения, сообщает причины, на основании которых оно не допускается к рассмотрению и способы устранения этих причин.

4.7. Если к Обращению Заявителя не приложены документы, необходимые для их всесторонней и полного рассмотрения, такие документы могут быть запрошены у Заявителя с указанием срока предоставления.

4.8. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок Обращение рассматривается на основании имеющихся документов. Срок рассмотрения при этом увеличивается на срок, указанный в пункте 4.9 настоящего Порядка.

4.9. Общий срок рассмотрения Обращения не может превышать 30 календарных дней от даты его поступления в Организацию. Срок рассмотрения Обращения может быть продлен, но не более чем на 3 (календарных дней), о чем извещается Заявитель.

4.10. В случае необходимости получения дополнительной информации, копии Обращения и приложенных к ней документов направляются сотруднику, в отношении которого была заявлено Обращение. Не позднее 5 рабочих дней сотрудник направляет ответ Уполномоченному сотруднику.

4.11. Уполномоченный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ. В окончательном ответе должно содержать мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении, частично\удовлетворении или отклонении Обращения со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и внутренние документы Организации.

4.12. Организация, получив Обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) недостатков и ошибок, допущенных при обслуживании Клиента, а также в иных случаях.

4.13. Анализ показателей динамики жалоб (обращений, заявлений) клиентов и анализ соблюдения Организацией прав клиентов в части реализации регуляторного риска осуществляет риск- менеджер.

4.14. Передача Заявителю ответа на поступившее Обращение производится по выбору Организации:

- по почте простым письмом или заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу указанному в Обращении Заявителя;

- путем вручения лично в руки при явке Заявителя в Организацию под роспись на копии ответа.

4.15. Полученные Обращения и ответы на них хранятся в архиве Организации не менее трех лет.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ

5.1. Контроль сроков исполнения обработки обращений (жалоб) осуществляет директор Организации. Уполномоченный сотрудник является ответственным за организацию контроля сроков исполнения обработки обращений (жалоб) потребителей финансовых услуг, а также несет ответственность за своевременное предоставление ответов потребителям услуг.

5.2. Ответственность за исполнение мероприятий по обращениям (жалобам) несет уполномоченный сотрудник Организации, в зону компетенции которого входит разрешение инцидента по сути обращения (жалобы)

5.3. Ответственность за организацию контроля исполнения мероприятий возлагается на Директор. Организации.

5.4. Анализ наиболее проблемных вопросов с потребителями (по часто встречающимся причинам жалоб), разработка и реализация корректирующих мероприятий проводится на постоянной основе.

5.5. Неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Порядка сотрудниками Организации является нарушением ими должностных обязанностей. Сотрудники Организации несут дисциплинарную ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Порядка

5.6. Контроль исполнения настоящего Порядка возлагается на директора Организации.