

УТВЕРЖДЕНО  
Генеральный директор  
ООО МФК «Бро22»

Д.П. Павлов  
Приказ от 18.06.2024 № ГД-180624/2

## **Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ООО МФК «Бро22»**

### **1. Общие положения.**

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг ООО МФК «Бро22» (далее - Порядок) в соответствии с Федеральным законом от 04.08.2023 № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденным 22.06.2017 Банком России (далее - Базовый стандарт) и действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок применяется к отношениям ООО МФК «Бро22» (далее – Компания) с получателями финансовых услуг с 01.07.2024.

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

1.4. Компания 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.

1.5. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться в Компанию по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте Компании.

1.6. В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения настоящий Порядок размещен в открытом доступе в сети Интернет на официальном сайте Компании.

1.7. Рекомендованная форма обращения получателя финансовых услуг приведена в приложении Порядка.

## **2. Основные понятия, используемые в настоящем порядке.**

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

- Микрофинансовая организация - ООО МФК «Бро22».
- Получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее финансовую услугу.
- Обращение - направленное в Микрофинансовую организацию Получателем финансовой услуги, представителем Получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.
- Официальный сайт Микрофинансовой организации - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Микрофинансовой организации, электронный адрес которого включает данное имя, права на которое принадлежит Микрофинансовой организации.
- Реструктуризация задолженности - решение Микрофинансовой организации в отношении задолженности Получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.
- СРО - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».
- Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозайма или иного займа получателям финансовых услуг.
- Договор об оказании финансовой услуги - договор микрозайма, договор займа.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства РФ, используемые в настоящем Порядке, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

## **3. Прием и регистрация обращения.**

3.1. Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Микрофинансовой организацией, Получатель финансовой услуги может обратиться в офис или по контактному телефону Микрофинансовой организации.

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

3.2. Микрофинансовая организация вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит

требованиям законодательства Российской Федерации. Микрофинансовая организация обязана сообщить Получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

3.3. Микрофинансовая организация принимает обращения Получателей финансовых услуг в письменном виде нарочно или по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Микрофинансовой организации, указанному в договорах или на официальном сайте, а также в электронном виде по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте.

3.4. Поступившее в Микрофинансовую организацию обращение Получателя финансовой услуги в течение 1 (одного) рабочего дня с даты его поступления регистрируется в «Журнале регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения:

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
- 2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество Получателя финансовой услуги, направившего обращение;
- 3) в отношении юридических лиц – наименование Получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

Одновременно Микрофинансовой организацией в указанный срок направляется уведомление заявителю и Банку России о принятии к рассмотрению обращения.

#### **4. Требования к письменному обращению получателя финансовых услуг.**

4.1. Рекомендуемая форма обращения Получателя финансовой услуги приведена в Приложении к настоящему Порядку.

4.2. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения Получателя финансовых услуг оно должно содержать:

- дату обращения;
- номер Договора об оказании финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с Микрофинансовой организацией;
- суть обращения;
- иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обязательства. В этом случае в обращении приводится список прилагаемых к нему документов;
- в отношении Получателя финансовой услуги - физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), личную подпись Получателя финансовых услуг (его представителя), почтовый адрес в соответствии с п. 4.3 настоящего Порядка для направления ответа на обращение; юридического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), личную подпись единоличного исполнительного органа (представителя) Получателя финансовых услуг, почтовый адрес в соответствии с п. 4.3 настоящего Порядка для направления ответа на обращение.

4.3. Ответ на обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному ей Получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, или по адресу сообщенному Получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора,

заключенного с получателем финансовой услуги.

В случае направления обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатами ответ на такое обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному Микрофинансовой организации Получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовых услуг, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Порядка.

4.4. Одновременно с вышеуказанным способом Получатель финансовой услуги может направлять обращение и получать ответ на него в формате электронного документа (pdf) с подписью (и печатью при наличии) уполномоченного лица, посредством электронной почты, в соответствии с электронными адресами, указанными в Договоре об оказании финансовой услуги.

## **5. Предельные сроки рассмотрения обращений.**

5.1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано подготовить и направить ответ заявителю и копию ответа заявителю в Банк России в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений».

В случае если Получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан подготовить и направить итоговый ответ заявителю и копию ответа заявителю в Банк России в течение 25 (двадцати пяти) рабочих дней с учетом времени, затраченного на запрос и рассмотрение недостающей информации и документов у Получателя финансовой услуги.

## **6. Работа с обращениями, формы и способы предоставления Получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа.**

6.1. Рассмотрение обращений Получателей микрофинансовых услуг осуществляется Микрофинансовой организацией бесплатно.

6.2. Ответ на обращение Получателя финансовой услуги Микрофинансовая организация направляет:

- по адресу, предоставленному Получателем финансовой услуги (его представителем) в соответствии с пунктом 4.3 настоящего Порядка;
- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением;
- или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги по усмотрению Микрофинансовой организации.

6.3. МФО вправе отказать в рассмотрении обращения Получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

6.3.1. в обращении не указаны:

- номер и дата Договора об оказании услуг финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с Микрофинансовой организацией;
- признаки, идентифицирующие Получателя финансовой услуги.

6.3.2. В обращении отсутствует подпись Получателя финансовой услуги (его представителя).

6.3.3. К обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

6.3.4. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Микрофинансовой организации, жизни, и (или) здоровью работников Микрофинансовой организации, а также членов их семей.

6.3.5. Текст письменного обращения не поддается прочтению.

6.3.6. В обращение 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.

6.4. В случае возникновения у Микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписи об обращении Получателя финансовой услуги или полномочий его представителя, Микрофинансовая организация обязана проинформировать Получателя финансовой услуги неуполномоченным лицом в устной или письменной форме с учетом п. 3.2. настоящего Порядка.

6.5. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны электронной подписью.

6.6. Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 6.3 настоящего Порядка.

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

6.8. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрофинансовой организацией 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.

Приложение 1 к Порядку рассмотрения обращений

В ООО МФК «Бро22»

От \_\_\_\_\_  
ФИО физического лица или  
наименование организации

\_\_\_\_\_  
Почтовый или электронный адрес  
для направления ответа

\_\_\_\_\_  
Контактный телефон

ОБРАЩЕНИЕ

физического лица/юридического лица - получателя финансовых услуг

по договору микрозайма/займа № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

1. \_\_\_\_\_  
суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

2. \_\_\_\_\_  
иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

3. \_\_\_\_\_  
перечень прилагаемых копий документов, в т.ч. подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

дата

подпись

(фамилия, инициалы)

Приложение 2 к Порядку рассмотрения обращений

Журнал регистрации обращений получателей финансовых услуг

Дата регистрации обращения				
Входящий номер обращения				
Лицо, направившее обращение – ФИО или наименование организации				
Тема обращения				
Дата предоставления ответа				
Способ направления ответа				
Решение, принятое по обращению				