

ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Согласно положениям статьи 18 «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», (утв. Банком России 22.06.2017) (далее – Базовый стандарт) жалобы, обращения, запросы направляемые в адрес Кредитора должны отвечать следующим требованиям:

«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, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

«7. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) 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.

8. Микрофинансовая организация обязана довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;*
- 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) работника микрофинансовой организации, 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».

Дополнительно Общество обращает внимание на следующее:

- 1) В случае взаимодействия заемщика с микрофинансовой организацией путем подачи обращений в электронном виде - рекомендуемый формат документа - фото/скан электронного образа документа в любом читаемом формате (например - pdf, jpeg, png), направленный на электронный адрес.
- 2) Общество принимает и рассматривает, в том числе, обращения заемщика, не подписанные простой электронной подписью или иным видом электронной подписи.
- 3) Текстовое сообщение, направленное в рамках электронного письма, либо в чате на сайте Кредитора, без вложения файла в читаемом формате (например - pdf, jpeg, png) - не является обращением в соответствии с внутренними локальными документами. При этом – сроки ответа на такие текстовые сообщения приравниваются к срокам, указанным в Базовом стандарте к обращениям, осуществляются в полном соответствии с Базовым стандартом и полностью соблюдаются.

Согласно этой же статье Базового стандарта, у Кредитора есть право на отказ в рассмотрении обращения потребителя финансовой услуги, если оно не отвечает определенным требованиям.

«9. Микрофинансовая организация 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 микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, 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».*

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем микрофинансовая организация 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.

Сроки рассмотрения обращений установлены Базовым стандартом и полностью соблюдаются Кредитором.