УТВЕРЖДЕНО
Приказ Генерального директора
ООО МКК «РАКЕТА-ОНЛАЙН»
от «22» мая 2024г. №20_

ПОЛИТИКА ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ООО МКК «РАКЕТА-ОНЛАЙН»

с. Камбилеевское
2024 год

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», Базовым стандартом 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 июня 2017 г.) а также внутренними документами ООО МКК «РАКЕТА-ОНЛАЙН».

1.2. Настоящая Политика устанавливает порядок работы с письменными, а также устными обращениями физических и юридических лиц, а также организацию приема таких обращений в ООО МКК «РАКЕТА-ОНЛАЙН».

1.3. Информация о фактическом адресе, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений размещается в местах, доступных для заявителей и иных лиц.

1.4. Запрещается преследование лица в связи с его обращением, содержащем критику деятельности Организации или уполномоченного лица, в том числе, направленного в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. При рассмотрении обращений физических лиц не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях (полученные при рассмотрении обращения), а также информации, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством. Организация, при рассмотрении обращений, руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Организацией его обращения. Уполномоченные лица Организации при рассмотрении обращений обязаны соблюдать тайну о финансовых операциях заемщиков Организации.

1.6. В настоящей Политике используются следующие термины и определения:

Обращение – направленное в Организацию физическим, юридическим лицом или их представителями в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Организацией финансовых и иных услуг.

Организация – ООО МКК «РАКЕТА-ОНЛАЙН» осуществляющая профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, а также иную деятельность, установленную Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Заявитель - физические или юридическое лицо и (или) его представитель, направивший обращение в Организацию.

2. Способы направления обращений

2.1. Заявители могут направить в Организацию обращения следующими способами:

2.1.1. С использованием почтовой связи или нарочным способом на бумажном носителе в место обслуживания потребителей услуг Организации по адресу в пределах места нахождения главного подразделения, адресу места нахождения территориально обособленного подразделения:

2.1.2.С помощью электронных отправлений на адрес электронной почты: support@raketazaim.ru

2.2. Обращения, направленные способами, не предусмотренными п.2.1 настоящей Политики, Обществом не рассматриваются

3. Регистрация и учёт обращений

3.1. Все обращения, поступившие от заявителей, регистрируются в Журнале регистрации обращений не позднее 1 рабочего дня следующего за днем их поступления в Организацию.

3.2. В случае поступления обращений в выходные или нерабочие, праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или нерабочих, праздничных дней.

3.3. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее - конверты) уполномоченное лицо проверяет правильность их адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.

3.4. В случае поступления обращения в форме электронного документа Организация уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения в соответствии с порядком, установленным пунктом 4.4 Политики.

3.5. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются: дата регистрации; входящий номер обращения; фамилия и инициалы автора обращения, его адрес (или наименование юридического лица), суть (содержание) обращения; принятое по обращению решение / причина оставления обращения без ответа, дата направления ответа обращения; подпись ответственного (уполномоченного) сотрудника по работе с обращением.

3.6. Сведения о сути обращения и результатах его разрешения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

4. Рассмотрение обращений.

4.1. Организация рассматривает Обращения и направляет ответ по результатам такого рассмотрения в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Общения.

4.2. В целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Организация по решению руководителя или иного уполномоченного лица вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней.

4.3. Организация уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с обоснованием принятого решения путем направления информации, в соответствии с порядком, установленным пунктом 4.4 Политики.

4.4. Ответ на обращение направляется заявителю в письменной форме по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Организацией и заявителем. В случае, если заявителем был указан иной способ направления ответа, то Организация направляет ответ способом, указанным в Обращении.

4.5. Организация вправе не предоставлять ответ по существу Обращения в следующих случаях:

4.5.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4.5.2. в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

4.5.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Организации или членов его семьи;

4.5.4. текст обращения не поддается прочтению;

4.5.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

4.6. Организация уведомляет заявителя о принятом решении не рассматривать Обращение по существу, в случаях, предусмотренных п. 4.5.2-4.4.5 Политики, в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Обращения, в соответствии с п. 4.4 Политики.

4.7. 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, Организация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Организация уведомляет заявителя о принятом решении в соответствии с порядком, установленным п. 4.4 Политики.

4.8. Организация остается за собой право сократить срок рассмотрения обращений от получателей финансовых услуг, с которыми заключен договора на оказание финансовых услуг. Информация по иным срокам может отражаться во внутренних документах организации.

5. Требования и рекомендации к содержанию обращения

5.1. Обращение, направляемое физическими лицами должно содержать:

5.1.1. фамилию, имя, отчество (при наличии);

5.1.2. адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

5.2. Обращение, направляемое юридическими лицами должно содержать:

5.2.1. полное наименование юридического лица;

5.2.2. место нахождения юридического лица;

5.3. При составлении обращения заявителем рекомендуется включать следующую информацию и документы (при их наличии):

5.3.1. номер договора, заключенного между заявителем и Организацией (при его наличии);

5.3.2. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

5.3.3. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

5.3.4. иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;

5.3.5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

6. Контроль за рассмотрением обращений

6.1. Контролю за рассмотрением обращений подлежат все поступившие обращения заявителей, за исключением обращений, не соответствующих п.3.3, 5.1 и 5.2 Политики.

6.2. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения обязанности по работе с обращениями, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями заявителей.

6.3. Контроль за исполнением своевременного рассмотрения обращений заявителей обеспечивается руководителем Организации, либо специалистом по рассмотрению обращений клиентов, назначенным руководителем Организации (далее – лицо, ответственное за контроль рассмотрения обращений).

6.4. Лицо, ответственное за контроль рассмотрения обращений, осуществляет:

6.4.1. постановку поручений ответственным сотрудникам по рассмотрению обращений на контроль и снятие обращений с контроля

6.4.2. сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений

6.4.3. подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям

6.4.4. подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям

6.4.5. регулярную проверку журнала регистрации обращений

6.4.6. подготовку плановых (ежегодных/ежеквартальных/ежемесячных) и внеплановых (по требованию руководителя организации) отчетов о рассмотрении обращений

6.4.7. подготовку предложений по улучшению работы Организации по рассмотрению обращений

6.4.8. подготовку предложений по внесению изменений в Политику

7. Хранение обращений

7.1. Организация осуществляет хранение:

7.1.1. обращений заявителей,

7.1.2. копии ответов на обращения;

7.1.3. копии уведомлений о продлении срока;

7.1.4. копии уведомлений о регистрации обращения;

7.1.5. копии уведомлений о решении не рассматривать обращение по существу.

7.2. Документы, указанные в п. 7.1, подлежат хранению не менее трех лет со дня регистрации обращений.

7.3. Хранение документов, указанных в п. 7.1, обеспечивается лицом, ответственным за контроль рассмотрения обращений.

8. Заключительные положения

8.1. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями заявителей, установленные настоящей Политикой, несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

8.2. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Организацией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Организацией в порядке и сроки, которые установлены настоящей Политикой.

8.3. В случае поступления в Организацию обращения от Банка России, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Организация рассматривает его в соответствии с требованиями настоящей Политики, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заявителю.

8.4. В случае выявления Организацией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О

саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Организация направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядка, установленном Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», в день направления ответа на обращение заявителю.

8.5. Настоящая Политика подлежит публичному размещению в местах, доступных для заявителей и иных лиц.

8.6. Настоящая Политика подлежит изменению, дополнению при внесении изменений в правила рассмотрения обращений, установленных действующим законодательством, а также в иных случаях, предусмотренных настоящей Политикой. При внесении изменений в настоящую Политику к обновленной редакции Политики должен быть обеспечен неограниченный доступ всем заинтересованным лицам в порядке, установленном п.8.4 Политики.

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№ п/п	Дата:	ФИО:	Должность:	Подпись: