

УТВЕРЖДЕН
Приказом Генерального директора
ООО МКК «Мультизайм»
от 01.09.2025г.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
ООО МКК «МУЛЬТИЗАЙМ»

г. Москва, 2025г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Мультизайм» (ООО МКК «Мультизайм») (далее - Регламент) разработан Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Мультизайм», ОГРН: 1217700000352, зарегистрированном в государственном реестре микрофинансовых организаций 23.03.2021 года за номером 2103045009664 (далее именуемое - Общество) во исполнение требований Базового стандарта защиты прав и законных интересов требований физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка (далее – Базовый стандарт), утвержденного Банком России 22.06.2017 г.

1.2. Регламент подлежит размещению в месте, доступном для обозрения и ознакомления любого заинтересованного лица, а именно в офисе ООО МКК «Мультизайм» и на официальном сайте ООО МКК «Мультизайм».

1.3. Регламент определяет условия и порядок подачи обращений в Общество, рассмотрения поступивших обращений и предоставления Обществом на них ответов получателям финансовых услуг.

1.4. Регламент принят в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых Обществом;
- эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в Общество обращений.

1.5. Настоящий Регламент не распространяется на отношения, связанные с:

- подачей и рассмотрением Обществом заявок/заявлений на предоставление Обществом потребительских займов / займов, микрозаймов и принятия по ним решений о предоставлении;

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. Для целей настоящего Регламента используются следующие основные понятия:

1) обращение – заявление, жалоба, прошение или предложение, направленное в адрес Общества получателем финансовой услуги или представителем получателя финансовой услуги как в электронной, так и в письменной форме на бумажном носителе, содержание которого прямым образом касается оказания Обществом финансовых услуг;

2) компания - общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Мультизайм» (сокращенное наименование: ООО МКК «Мультизайм», ОГРН: 1217700000352, ИНН: 9703024570, адрес: 123317, г. Москва, ул. Антонова-Овсеенко, д.15, стр.3, эт.1, пом.III, ком.22), зарегистрированное в государственном реестре микрофинансовых организаций 23.03.2021 года под номером 2103045009664;

3) официальный сайт Общества – сайт в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, включающий информацию о деятельности Компании и размещенный по электронному адресу www.autocash.ru;

4) получатель финансовой услуги – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя), обратившееся в Общество с целью получить, получающее или получившее финансовую услугу;

5) финансовые услуги – услуги по предоставлению потребительских займов получателям финансовых услуг;

6) реструктуризация задолженности – решение Общества в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе займа), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

7) базовый стандарт – стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами Саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, определяющий основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг;

8) саморегулируемая организация (СРО) - некоммерческое партнерство, призванное объединить Общества с одинаковым, или схожим профессиональным видом деятельности.

3. ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. В зависимости от предмета обращения в Обществе обрабатываются следующие виды обращений:

1) заявление — обращение, предметом которого являются: просьба получателя финансовой услуги о содействии в реализации его прав и свобод, обусловленных финансовыми услугами Общества, либо сообщение о нарушении законов, иных нормативных правовых актов и локальных нормативных актов Общества, недостатках в работе Общества и его сотрудников, либо критика деятельности Общества и его сотрудников;

2) жалоба — обращение, предметом которого является просьба получателя финансовой услуги о восстановлении и защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов либо прав и законных интересов других лиц;

3) предложение — обращение, предметом которого является рекомендация получателя финансовой услуги по совершенствованию локальных нормативных актов Общества, деятельности Общества и его сотрудников.

3.2. Общество самостоятельно квалифицирует тип обращения с учетом факторов, указанных в пункте 3.1 настоящего Регламента.

3.3. Заверенные копии документов представляются Обществом:

– бесплатно (но не более 1 раза по одному договору об оказании финансовой услуги);

– неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа. В Обществе за изготовление копии одного листа взимается плата в размере 50 рублей. При отказе Общества в предоставлении какого-либо документа получателю финансовой услуги направляется письменное уведомление с обоснованием невозможности его предоставления. Обращения с заявлением о реструктуризации задолженности рассматриваются в соответствии с действующим законодательством.

4. ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЯ

4.1. Обращение Получателя финансовой услуги в обязательном порядке должно содержать следующие данные:

1) для физического лица и физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя:

– фамилия, имя, отчество (при наличии);

– адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на Обращение;

– ОГРНИП (для индивидуальных предпринимателей).

2) для юридического лица:

– полное наименование;

– ИНН;

– ОГРН;

– местонахождение.

4.2. Рекомендации по включению в Обращение следующей информации и документов (при их наличии):

– номер договора, заключённого между получателем финансовой услуги и Обществом;

– изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны изложенные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

– наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) сотрудника Общества, действия (бездействия) которого обжалуются (если применимо);

– иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

– копии документов, подтверждающих изложенные в Обращении обстоятельства. В этом случае в Обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов (копии должны быть чёткими, хорошо читаемыми).

4.3. В случае направления Обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, к такому Обращению должен прилагаться документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Получателя финансовой услуги (либо нотариально заверенная копия), а также копия документа, удостоверяющего личность представителя.

4.4. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени Получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц:

– нотариально удостоверенная доверенность;

– решение суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным) и нотариально заверенная копия решения, Органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

- решение арбитражного суда о признании гражданина банкротом и о назначении арбитражного управляющего (в случае обращения финансового управляющего);

2) для индивидуальных предпринимателей и 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;
- нотариально удостоверенная доверенность.

5. СПОСОБЫ И АДРЕСА ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

5.1. Обращение может быть направлено получателем финансовой услуги в Общество одним из следующих способов:

- заказным письмом с уведомлением о вручении или простым письмом, а также иным способом, указанным в договоре, заключённом между получателем финансовой услуги и Обществом, по адресу Общества;
- сообщением, направленным на электронную почту info@autocash.ru;
- личным обращением в офис Общества, адрес размещения которого можно узнать на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.autocash.ru
- путём телефонного звонка в Общество по тел.: +7 (499) 657-58-72.

6. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Поступившее обращение физического лица о нарушении Обществом его прав обязано быть зарегистрировано не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления. При этом наличие подписи заявителя в обращении не требуется. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество обязано уведомить заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения.

6.2. По звонку на телефоны Общества +7 (499) 657-58-72 принимаются обращения:

- относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с микрофинансовой организацией. Указанное обращение подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".
- от участника СВО по вопросу предоставления кредитных каникул с номера телефона, который был ранее предоставлен заемщиком. Другие обращения, поступившие по телефону Общества +7 (499) 657-58-72 обязательной регистрации не подлежат.

6.3. Уведомление о регистрации направляется заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу. В случае, если Получатель финансовой услуги или его представитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или документа на бумажном носителе, ответ на обращение будет направлен способом, указанным в обращении.

6.4. Поступившее обращение физического лица о предоставлении льготного периода по причине участия в специальной военной операции (СВО) обязано быть зарегистрировано не позднее 1 рабочего дня. При этом обращение может быть принято Обществом и обработано надлежащим способом через любой доступный физическому лицу канал взаимодействия с Обществом.

6.5. Параметр идентификации при обращении Получателя финансовой услуги путём телефонного звонка с телефона, не указанного клиентом в договоре, в целях предоставления информации по договору займа: фамилия, имя и отчество, дата рождения, серия и номер паспорта (номер СНИЛС или ИНН), номер договора. В случае, если получатель финансовой услуги не может назвать данные для идентификации или называет ошибочные данные, то информация по Договору займа не предоставляется.

6.6. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения Обществу будет являться соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и такое Обращение подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены Федеральным законом от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и определены в п. 6.6. настоящего Регламента.

6.7. Общество обязано рассмотреть Обращение Заявителя о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) В течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня получения Обращения Заявителя о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное Обращение направлено в электронной форме по стандартной

форме, которая утверждена Советом Службы, и если со дня нарушения прав Заявителя прошло не более 180 (Ста восемьдесят) календарных дней;

2) В течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня получения Обращения Заявителя о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

7. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Рассмотрение Обращений осуществляется ответственным сотрудником с привлечением, при необходимости, прочих структурных подразделений Общества, если требуются комментарии, информация/сведения/ документы в рамках их компетенции.

7.2. Ответственный сотрудник составляет ответ на поступившее к нему Обращение в течение не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан».

7.3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения микрофинансовая организация по решению единоличного исполнительного органа или уполномоченного им лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней.

7.4. О продлении срока рассмотрения обращения заявителю направляется уведомление с указанием обоснования срока продления.

7.5. В случае, если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и/или документы, необходимые и достаточные для рассмотрения Обращения по существу, ответственный сотрудник запрашивает недостающую информацию и/или документы. При этом срок рассмотрения Обращения увеличивается на то количество дней, которое Общество находилось в ожидании получения дополнительных документов.

7.6. В случае отсутствия ответа на запрос Общества о предоставлении информации и/или документов в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней, ответственный сотрудник вправе сформировать письменный ответ на Обращение на основании имеющейся на данный момент информации.

7.7. Поступившее обращение остается без ответа в следующих случаях:

- в Обращении не указаны идентифицирующие данные получателя финансовой услуги признаки, предусмотренные пунктом 4.1 настоящего Регламента;
- текст письменного Обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть;
- в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей.

7.8. При получении обращения с особенностями, указанными в пункте 7.7. и принятии решения об оставлении обращения без ответа по существу, заявителю направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

7.9. 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, по такому обращению принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении Получатель финансовой услуги или его представитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 7.8. настоящего Регламента.

7.10. Общество обязано рассмотреть Обращение Получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для оставления Обращения без ответа, указанных в пункте 7.7 настоящего Регламента.

8. ПОРЯДОК И СПОСОБЫ НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

8.1. Ответ на Обращение подлежит регистрации ответственным сотрудником в «Журнале регистрации обращений граждан».

8.2. Регистрация ответа в «Журнале регистрации обращений граждан» предполагает фиксирование даты направления ответа на Обращение и исходящий номер ответа.

8.3. Зарегистрированный ответ на Обращение направляется получателю финансовой услуги одним из следующих способов:

- в случае, если Обращение было направлено средствами почтовой связи, ответ направляется на указанный получателем финансовой услуги в Обращении адрес заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Общества, иным способом, указанным в договоре,

заключённом между получателем финансовой услуги и Обществом. При этом оформляется 2 (два) экземпляра зарегистрированного ответа: один экземпляр направляется получателю финансовой услуги, а второй экземпляр остается в Обществе на хранении.

– в случае, если получатель финансовой услуги обратился на электронную почту Общества, ответ предоставляется способом, указанным получателем финансовой услуги в Обращении.

8.4. В случае выявления микрофинансовой организацией при рассмотрении обращения нарушения Базового стандарта или внутреннего стандарта Общество направляет копию ответа на обращение и копию обращения в СРО для осуществления контроля (в том числе принятия мер) в день направления ответа на обращение заявителю. В случае выявления действия/бездействий, которые одновременно являются и нарушением Закона, и нарушением Стандартов СРО применяет меры комплексно, то есть констатирует нарушения и того и другого. Если Общество не выявило нарушения базового или внутреннего стандартов, то в СРО копия ответа на обращение не направляется.

8.5. Ответ на поступившее обращение физического лица о нарушении Обществом его прав направляется заявителю в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней. И при этом Общество обязано направить заявителю уведомление о продлении срока с указанием причин такого продления. Решение о продлении принимается единоличным исполнительным органом или уполномоченным им лицом в формате приказа, в котором отражена причина продления и срок.

8.6. В случае поступления из Банка России обращения, Общество рассматривает его в соответствии с требованиями настоящего Регламента, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копию уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Регламентом, в день их направления заявителю.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Все обращения и сопутствующие документы хранятся Обществом в течение 3-х лет со дня регистрации обращений.

9.2. Ответственность за сохранность документов возлагается на Генерального директора Общества.

9.3. Общество не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну и иную охраняемую законом тайну за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.