

УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом Генерального директора
ООО МФК «Фордевинд»
№ УВД-1/25 от «29» января 2025 г.

**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К
СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ
УСЛУГ И ПОРЯДКУ ОБРАБОТКИ
ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ**

**ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
МИКРОФИНАНСОВАЯ КОМПАНИЯ
«ФОРДЕВИНД»**

Москва
2025

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий документ (далее – Требования) разработан во исполнение Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее – Базовый стандарт), утвержденного Банком России 22.06.2017.

1.2. Подразделением, ответственным за работу с обращениями Клиентов в Компании, является единоличный исполнительный орган Компании (далее – Генеральный директор).

1.3. Все обращения, поданные в Компанию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п. 3.5. настоящего Документа. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.4. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов (Приложение № 1.1).

1.5. Срок рассмотрения обращения Компанией не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п. 4.1.6. настоящих Требований.

1.6. Настоящие Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте Компании в сети Интернет по адресу: www.fdw.ru.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Обращение - направленное указанным в п. 3.1. настоящих Требований способом в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги/представителем получателя финансовой услуги, или иным уполномоченным лицом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Получатель финансовой услуги – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Клиент - Физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Компания – Общество с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «Фордевинд», ОГРН 1177746146885.

Офис – помещение, в котором осуществляется консультирование Клиентов, оформление договоров, идентификация Клиентов. Офис находится по адресу места нахождения Компании, указанному в Едином государственном реестре юридических лиц.

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте – в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

3. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТАМИ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Клиент вправе оставить обращение любым удобным для него способом, а именно:

3.1.1. в устной форме:

3.1.2. в Офисе;

3.1.3. в письменной форме:

3.1.4. посредством почты, по адресу: 119034, город Москва, переулок Турчанинов, дом 6, строение 2, этаж 2 помещение I комната 22;

3.1.5. путем заполнения установленной формы заявления при личном обращении в Офисе.

3.1.6. в электронной форме: через форму обратной связи на Сайте или посредством направления письма на почту info@fdw.ru или mfkkvatro@gmail.com

3.2. Обращения Клиентов, поданные в письменной форме (на бумажном или электронном носителе) должны содержать:

Для Клиентов-физических лиц	Для Клиентов-юридических лиц
Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента	Полное наименование Клиента
Почтовый адрес Клиента для направления ответа	Место нахождения Клиента
Личную подпись Клиента	Подпись уполномоченного представителя Клиента

1. Номер договора, заключенного между Клиентом и Компанией, являющегося темой обращения.
2. Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.
3. Наименование органа, должности, ФИО работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются.
4. Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить.
5. Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес).
6. Перечень прилагаемых документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.
7. Дату написания обращения.
8. Контактные телефоны Клиента.

3.3. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Компания вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Клиента. Такими документами являются:

для физических лиц:

1) нотариально оформленная доверенность,
2) решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

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.

3.4. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные через телефон Компании, не принимаются.

3.5. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту по существу в следующих случаях:

3.5.1. 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);

3.5.2. отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3.5.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;

3.5.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.5.5. в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3.6. В случаях, указанных в п. 3.5. настоящих Требований, Компания сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

3.7. В случае возникновения у Компании сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента Компания информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Компанией.

3.8. Форма ответа на устные обращения определяется Компанией и доводится до сведения Клиента. Это может быть телефонный звонок, смс-сообщение.

3.9. Форма ответа на письменные обращения определяется способом получения такого обращения за исключением обращений, в которых Клиентом определена форма ответа (на почтовый или электронный адрес Клиента). В случае наличия заключенного договора с Клиентом ответ направляется по каналам связи, согласованном в таком договоре.

3.10. При отправке в электронной форме ответов на обращения, содержащие персональные данные Клиента, и/или тайну операций Клиента, могут быть использованы только электронный адрес Клиента, указанный Клиентом в анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента, поданном им в Офис.

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

3.12. Обращения Клиентов в Компанию, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

3.13. Письменные обращения и документы по их рассмотрению хранятся Компанией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

3.14. Помимо порядка обращения Клиента в адрес Компании, установленного п. 3.1 Требования, Клиент вправе обратиться в Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР»), членом которой является Компания по адресу: 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.2, офис 538, либо направить обращение в адрес Банка России посредством сервиса «Интернет-приемная», размещенного на официальном сайте Банка России (cbr.ru) либо путем направления письменной корреспонденции по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, а также обратиться в службу финансового омбудсмена (<https://finombudsman.ru/>).

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

4.1.1. Поступившее письменное обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Компанией) изучается Генеральным директором (далее – ответственный сотрудник), который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения. Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п. 3.5. настоящих Требований.

4.1.2. Если обращение не подлежит рассмотрению по существу, ответственный сотрудник вправе письменно известить Клиента или его представителя о невозможности рассмотрения обращения, с сообщением причин, на основании которых обращение не может быть рассмотрено.

4.1.3. Ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ.

4.1.4. Ответственный сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему письменное обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений».

4.1.5. В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный сотрудник обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги Компания обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.2. Под процедурой рассмотрения обращений понимается установленный Компанией порядок действий, в рамках которого ответственный сотрудник осуществляет следующее:

- проводит детальное расследование;

- использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;
 - составляет ответ на обращение на бумажном носителе, по телефону или в виде электронного сообщения
- 4.3. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:
- 4.3.1. Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан уполномоченным сотрудником, и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений.
- 4.3.2. Письменный ответ может быть передан Клиенту или его представителю на почтовый адрес, электронный адрес.
- 4.3.3. Передача Клиенту ответа на бумажном носителе на поступившее обращение на бумажном носителе производится:
- по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному Клиентом при оформлении договора на оказание финансовой услуги или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента;
 - путем вручения лично в руки при визите Клиента/представителя Клиента в Офис (если такой вариант передачи явно указан Клиентом в обращении).
- 4.4. Обращения, полученные Компанией в рамках Федерального закона от 4 августа 2023 года N 442-ФЗ, обрабатываются в соответствии с применимыми законодательными требованиями и требованиями Банка России, и положения настоящих Требований к ним не применяются. Способ принятия таких обращений установлен п. 3.1. Требований.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 5.1. Компания вправе изменять и дополнять настоящие Требования по своему усмотрению.
- 5.2. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на сайте Компании в сети Интернет по адресу www.fdw.ru, а также в Офисе.