УТВЕРЖДЕНО
приказом директора Фонда
микрофинансирования предпринимательства
Волгоградской области
(микрокредитная компания)
от 20.08.2024 № 15/1

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями, в том числе получателями финансовых услуг Фонда микрофинансирования предпринимательства Волгоградской области» (микрокредитная компания)

1. Общие положения и порядок рассмотрения обращений

1.1. Настоящее Положение о порядке работы с обращениями получателей финансовых услуг Фонда микрофинансирования предпринимательства Волгоградской области (микрокредитная компания) (далее – Положение) разработано в соответствии со ст.9.1. Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Федеральный закон 151) и Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, в целях совершенствования работы с обращениями граждан и организаций получателей финансовых услуг (далее – обращения), повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений.

1.2. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрение обращение физического лица или юридического лица (далее - заявитель), связанного с осуществлением Фондом микрофинансирования предпринимательства Волгоградской области (микрокредитная компания) (далее – Фонд) деятельности, предусмотренной Федеральным законом 151.

Определения:

Обращение – направленное в Фонд посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Фонда, а также направленные на адрес электронной почты Фонда. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Образец обращения приеден в приложении №2 настоящего Положения.

Повторные обращения – обращения, поступившие от одного и того же юридического или физического лица (индивидуального предпринимателя) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством РФ срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного автора, направленные по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) обращения по одному и тому же вопросу, по

которому заявителю даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

Уполномоченное лицо – сотрудники отдела бизнес – анализа Фонда, которые являются ответственными за рассмотрение обращений и подготовки ответов на них.

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

Финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

1.5. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг уполномоченное лицо Фонда руководствуется следующими принципами:

- обращение рассматривается с соблюдением действующего законодательства Российской Федерации, в том числе в области персональных данных;
- в отношении содержащейся в обращении информации Фондом соблюдается режим конфиденциальности,
- обращение рассматривается беспристрастно и объективно,
- соблюдается принципы доступности и результативности, предполагающие информированность получателя финансовой услуги о получении Фондом его обращения,
- обращение по возможности рассматривается в кратчайшие сроки.

1.6. Рассмотрение обращений поступающих в Фонд осуществляют сотрудники отдела по займам Фонда.

Ответственным за эффективное и своевременное рассмотрение поступающих обращений является начальник отдела по займам Фонда. В случае необходимости рассмотрение поступившего обращения и подготовка ответа может быть делегированы Директором Фонда иному сотруднику. Делопроизводство (регистрация обращения, регистрация и отправка ответа) по обращениям возлагается на уполномоченное лицо.

1.7. Фонд обеспечивает ответственное лицо правом:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников Фонда предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к Директору Фонда, осуществляющему контроль за рассмотрение обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

1.8. Ответ на обращение подписывается Директором Фонда (в его отсутствие – иным уполномоченным представителем Фонда).

2. Прием обращений, регистрация обращений и требования к порядку и срокам рассмотрения обращений

2.1. Фонд обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Фонда, а также направленных на адрес электронной почты Фонда. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

2.2. Поступающие в Фонд обращения и документы, связанные с их рассмотрением регистрируются не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Фонд.

В случае поступления обращения в форме электронного документа Фонд уведомляет Заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора.

2.3. Уполномоченное лицо:

- принимает обращение и проверяет разборчивость написанного обращения;
- проверяет для физического лица: наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового/электронного адреса, номера телефона (при наличии), для юридического лица: наличие полного наименования и места нахождения и печати (при наличии);
- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия);
- прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;
- регистрирует обращение.

2.4. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносится в «Журнал регистрации обращений» (Приложение №1) к настоящему Положению, в котором содержатся следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

2.5. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка.

2.6. Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения представляются Директору Фонда. Затем обращения согласно резолюции направляются на исполнение сотрудникам Фонда.

2.7. Лицо, получившее, согласно резолюции, обращение, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты регистрации его в «Журнале регистрации обращений».

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения сотрудник Фонда по решению директора Фонда вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. В таком случае сотрудник Фонда уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

2.8. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма,

заключенного с Фондом, подлежит рассмотрению Фондом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

2.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, сотрудники подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся получателей финансовых услуг по интересующим их вопросам.

2.10. Сотрудники Фонда, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся получателям финансовых услуг корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

3. **Требования к информационному обеспечению работы с обращениями**

3.1. В ответе на обращение Заявителя сотрудник Фонда информирует о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, включающее ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации.

3.2. Фонд обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.3. настоящего положения.

3.3. Ответ на обращение по существу не предоставляется в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Фонда или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Сотрудник Фонда направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.4. 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, Фонд вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Сотрудник Фонда направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин.

3.5. В случае поступления в Фонд из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Фонд рассматривает его в соответствии с требованиями Закона 151, а также обязан направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заявителю.

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

3.7. Обращения Заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, хранятся Фондом в течение 3(трех) лет со дня регистрации в «Журнале регистрации обращений».

3.8. Обращения Заявителей, 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.

4. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

4.1. Фонд принимает решение по полученному им обращению. Если ответственный сотрудник полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Фондом по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственный сотрудник полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

4.2. В случае отсутствия ответа Заявителя на запрос Фонда, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

4.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Фонд предлагает лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Фонда, иным способом, указанным в договоре микрозайма, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

5. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений

5.1. Фонд предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

1) количество поступивших обращений;

2) предмет обращений;

3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

5.2. Фонд 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.

6. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров.

6.1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору микрозайма, Фонд доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным порядком предоставления микрозаймов Фондом.

6.2, В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Фондом получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, Фонд вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Директор Фонда осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов получателей финансовых услуг.

Приложение № 1
Положения о порядке работы с обращениями, том числе получателями финансовых услуг Фонда микрофинансирования предпринимательства Волгоградской области» (микрокредитная компания)

Журнал регистрации обращений

№ п/п	Дата регистрации	Входящий номер	Получатель финансовой услуги	Содержание обращения	Ответ на обращение	Дата ответа	Исполнитель
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение № 2
Положения о порядке работы с обращениями, том числе получателями финансовых услуг Фонда микрофинансирования предпринимательства Волгоградской области» (микрокредитная компания)

В Фонд микрофинансирования
Волгоградской области
(микрокредитная компания)
от_____
(название организации; ФИО физического лица)
_____
(почтовый адрес для направления ответа)
_____
(контактный телефон (городской, сотовый)

ОБРАЩЕНИЕ
получателя финансовых услуг по договору микрозайма
№ _____ от _____20__г.

1._____

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

_____
_____
_____
_____
_____

2._____

и 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)