

УТВЕРЖДЕНО

Приказ исполнительного директора
МКК ВО «Фонд поддержки МСП»
от 26.06.2024 №49-од

**Порядок работы
с обращениями граждан и
юридических лиц, поступающими в
Микрокредитную компанию
Вологодской области
«Фонд ресурсной поддержки малого и
среднего предпринимательства»**

г. Вологда

2024

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 №151-ФЗ (далее, Федеральный закон от 02.07.2010 №151-ФЗ), Базовым стандартом защиты прав и интересов физических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017 (далее - Базовый стандарт).

1.2. Порядок является внутренним локальным актом Микрокредитной компании Вологодской области «Фонд ресурсной поддержки малого и среднего предпринимательства» (далее по тексту – Фонд) и размещен на официальном сайте Фонда.

1.3. Ответственным за работу с обращениями Клиентов в Фонде является начальник отдела по работе с субъектами МСП.

1.4. При рассмотрении поступающих обращений Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

1.5. Все обращения, поданные в Фонд, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п.3.4. настоящего Порядка. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.6. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов (Приложение № 1), который ведется в электронном виде.

1.7. Срок рассмотрения обращения Фондом не должен превышать сроки, установленные п.4.1.2, 4.1.3. настоящего Порядка.

2. Основные понятия

Микрофинансовая организация, Фонд – Микрокредитная компания Вологодской области «Фонд ресурсной поддержки малого и среднего предпринимательства».

Договор на получение финансовой услуги – в целях настоящего Порядка является договор микрозайма (займа), а также обеспечивающие заем договоры.

Обращение - Направленное указанным в п. 3.1. настоящего Порядка способом в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги/ представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Предложение - рекомендация получателя финансовых услуг по совершенствованию правовых актов Фонда, развитию и деятельности Фонда.

Заявление - просьба получателя финансовых услуг о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Фонда.

Жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Официальный сайт - <http://frp35.ru>

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

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, Федеральным законом от 02.07.2010 №151-ФЗ, а при их отсутствии в Базовом стандарте, Федеральном законе от 02.07.2010 №151-ФЗ - 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 электронном виде:

- на электронную почту Фонда: info@frp35.ru

3.1.2. в письменной форме:

- посредством почты или нарочно, на бумажном носителе, по адресу: 160025, Вологодская область, г. Вологда, ул. Маршала Конева, д. 15, оф. 307

3.2. Обращения Клиентов должны содержать:

- Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента – физического лица, в т.ч. индивидуального предпринимателя; полное наименование Клиента – юридического лица;
- Адрес Клиента – физического лица, в т.ч. индивидуального предпринимателя, для направления ответа (почтовый или электронный); место нахождения Клиента – юридического лица;
- Подпись уполномоченного представителя юридического лица;
- Дату написания обращения;
- Номер договора, заключенного между Клиентом и Фондом, являющегося темой обращения;
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес).

3.3. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Фонд 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) простая письменная доверенность, оформленная в соответствии со ст. 185-189 ГК РФ,
- 2) нотариально оформленная доверенность,
- 3) 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:*

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Клиента (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем юридического лица,

2) нотариально оформленная доверенность.

3.4. Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту по существу в следующих случаях:

3.4.1. 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);

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

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

3.4.4. текст обращения не поддается прочтению;

3.4.5. 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;

3.4.6. текст обращения не позволяет определить его суть.

3.5. В случаях, указанных в п.3.4. настоящего Порядка, Фонд сообщает Клиенту об оставлении обращения без ответа по существу путем направления уведомления об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу (за исключением случая, если в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ).

3.6. Микрофинансовая организация и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от

02.07.2010 №151-ФЗ, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, клиент вправе вновь направить обращение.

3.8. В случае возникновения у Фонда сомнений относительно полномочий представителя Клиента, Фонд информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом.

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

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

3.11. Микрофинансовая организация обязана хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

Данные документы хранятся в досье заемщика; в случае, если обращается получатель финансовой услуги (не являющийся заемщиком Фонда), то документы хранятся в папке входящих документов.

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

4.1.1. Поступившее письменное обращение регистрируется в Журнале регистрации обращений не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Фондом. Фонд принимает решение о допустимости рассмотрения обращения. Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п.3.4. Порядка.

В случае поступления обращения в форме электронного документа микрофинансовая организация обязана уведомить заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения.

4.1.2. Фонд 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».

4.1.3. В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный сотрудник обязан запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. Микрофинансовая организация обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление. Фонд вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.

4.2. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между микрофинансовой организацией и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Фонд направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Фонду получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

4.3. В случае поступления в микрофинансовую организацию 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)", микрофинансовая организация обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями статьи 9.1 Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных указанной статьей, в день их направления заявителю.

4.4. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

4.5. В случае выявления микрофинансовой 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 N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", микрофинансовая организация направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

4.6. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением микрофинансовой организацией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями статьи 9.1 Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящий Порядок утверждается приказом руководителя Фонда и

вступает в силу с момента его утверждения.

5.2. Настоящий Порядок размещается на официальном сайте по адресу: <http://frp35.ru>, а также в офисе Фонда.

Журнал регистрации обращений

Регистрационный номер обращения	Дата регистрации	В отношении физических лиц: Ф.И.О. лица, направившего обращение: В отношении юридических лиц: наименование юридического лица, от имени которого направлено обращение	Содержание обращения	Ф.И.О. сотрудника, ответственного за исполнение заявления	Срок исполнения	Дата запроса дополнительной информации	Контрольный срок исполнения после получения полного пакета документов и информации	Фактическая дата исполнения	Результат	Дата, исх. № предоставлен ответа	Способ направления ответа (лично, на электронный адрес, почтой)

