

Приложение № 3
к приказу директора
Фонда поддержки предпринимательства
Тамбовской области (микрокредитная
компания) от 26.04.2021 № 10

Положение
о порядке работы по обращениям получателей финансовых услуг
Фонда поддержки предпринимательства Тамбовской области
(микрокредитная компания)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке работы по обращениям получателей финансовых услуг Фонда поддержки предпринимательства Тамбовской области (микрокредитная компания) (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утвержденному Банком России 22.06.2017г.).

1.2. Для целей Положения используются следующие основные понятия:

1.2.1. обращение – направленное в Фонд поддержки предпринимательства Тамбовской области (микрокредитная компания) (далее – Фонд) получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Фондом финансовых услуг;

1.2.2. получатель финансовой услуги – физическое лицо, не являющееся индивидуальным предпринимателем и применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» или индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, являющееся субъектом МСП, обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

1.2.3. финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

1.3. Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в Положении, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

2. Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

2.1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и

беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Фондом его обращения.

2.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Фонд назначается ответственный работник.

Директор Фонда осуществляет контроль за рассмотрением 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.

2.3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг имеет право:

2.3.1. запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2.3.2. требовать у работников Фонда, включая руководителей структурных подразделений, независимо от их должностного уровня, предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

2.3.3. в случае необходимости обращаться непосредственно к директору Фонда, осуществляющему контроль за рассмотрением 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.

2.4. Сотрудник Фонда, получивший запрос ответственного за рассмотрение обращений сотрудника, обязан не позднее следующего дня представить запрашиваемые документы и информацию либо в письменной форме изложить причины, по которым указанная информация не может быть предоставлена.

2.5. Ответ на обращение подписывается директором Фонда или иным уполномоченным представителем Фонда.

3. Информационное обеспечение работы с обращениями

3.1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Фонд направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма, или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги. 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.

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

3.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Фонд вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

3.3.1. для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном;

3.3.2. 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 финансовой услуги.

3.4. В случае возникновения у Фонда сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Фонд обязан проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

3.5. Информирование получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, а также предложение использовать типовую форму обращения получателя финансовой услуги согласно приложению №1 к Положению, осуществляется сотрудниками Фонда, взаимодействующими с получателями финансовой услуги и посредством размещения соответствующей информации на официальном сайте Фонда в сети интернет по адресу:

<http://www.fpp68.ru/>

3.6. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом (в том числе индивидуальным предпринимателем), фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес в соответствии с пунктом 3.1 Положения, для направления ответа на обращение и подпись получателя финансовой услуги, заверенная печатью (при наличии); в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также заверенную печатью (при условии ее наличия согласно учредительным документам) подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.7. Фонд доводит до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

3.7.1. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фонд;

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

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

3.7.4. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

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

3.8. Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

3.8.1. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки; фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, в отношении получателя финансовой услуги индивидуального предпринимателя);

полное наименование и место нахождения юридического лица в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом;

3.8.2. отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц), получателя финансовой услуги;

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

3.8.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

3.9. Фонд рассматривает обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 3.8 Положения.

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

3.11. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся в Фонде в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения получателей финансовых услуг, 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. Требования к порядку приема обращений, их регистрации и предельным срокам рассмотрения обращений

4.1. Фонд принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах микрозайма и (или) на официальном сайте Фонда по адресу <http://www.fpp68.ru/>

4.2. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, заносит в «Журнал регистрации обращений» (Приложение №2 к Положению), в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

4.2.1. дата регистрации и входящий номер обращения;

4.2.2. в отношении физических лиц и индивидуальных предпринимателей - фамилия, имя, отчество получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

4.3. «Журнал регистрации обращений» входит в номенклатуру дел Фонда, его листы нумеруются, прошиваются, скрепляются подписью директора и оттиском печати Фонда.

4.4. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему 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», установленного в пункте 4.2 Положения.

4.5. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист 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, Фонд обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.6. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Фондом, подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

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

5.1. Фонд обязан принять решение по полученному им обращению. Если ответственный специалист 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 специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с пунктом 4.5 Положения, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

5.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Фонд может рекомендовать лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

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

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

6.1 Фонд предоставляет в саморегулируемую организацию, по ее требованию, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета по форме Приложения №3.

6.2 Фонд использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также 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.

6.3 Ответственным за подготовку и предоставление сведений, указанных в пункте 6.1 Положения, а также за анализ, обобщение, типизацию обращений и подготовку предложений о принятии необходимых мер в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг, является лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.

Приложение №1
к Положению о порядке работы по
обращениям получателей финансовых
услуг Фонда поддержки
предпринимательства Тамбовской
области (микрокредитная компания)

Рекомендованная типовая форма обращения получателя финансовой услуги

Получатель финансовой услуги, являющийся физическим лицом	Директору Фонда поддержки предпринимательства Тамбовской области (микрокредитная компания) <ФИО руководителя Фонда> <Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) получателя финансовой услуги > (в родительном падеже) или <Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) представителя получателя финансовой услуги > (в родительном падеже) <адрес для направления ответа на обращение >
Получатель финансовой услуги, являющийся юридическим лицом	<полное наименование получателя финансовой услуги> <место нахождения юридического лица >

Между <наименование получателя финансовой услуги> и Фондом поддержки предпринимательства Тамбовской области (микрокредитная компания) заключен договор микрозайма <номер и дата договора при наличии>.

<Изложить существо требований и фактические обстоятельства, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства)>

<Если обжалуются действия (бездействие) работника Фонда, то необходимо указать ФИО, должность работника Фонда и действия (бездействия), допущенные им>

<Указать иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить (при наличии)>

<Ссылки на документы, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (при наличии)>

Приложение:

<1. Оригинал доверенности представителя получателя финансовой услуги (если обращение подписывает представитель)>

<2. (указать перечень прилагаемых документов (копий документов)>

<Дата, подпись получателя финансовой услуги/представителя получателя финансовой услуги>

Приложение №2
к Положению о порядке работы по
обращениям получателей финансовых
услуг Фонда поддержки
предпринимательства Тамбовской
области (микрокредитная компания)

Утверждаю:
Директор
Фонда поддержки
предпринимательства Тамбовской
области (микрокредитная компания)
_____ / _____ /

Журнал регистрации обращений

№ п/п	Дата регистрации и входящий номер обращения	Получатель финансовой услуги*	Реквизиты договора	Вид обращения**	Предмет обращения	Дата ответа	Результат обращения
1	2	3	4	5	6	7	8

* 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

** (заявление, жалоба, просьба, предложение)

Приложение №3
к Положению о порядке работы по
обращениям получателей финансовых
услуг Фонда поддержки
предпринимательства Тамбовской
области (микрокредитная компания)

Утверждаю:
Директор
Фонда поддержки
предпринимательства Тамбовской
области (микрокредитная компания)
_____/_____/_____

Отчет о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг

№ п/п	Количество поступивших обращений	Предмет обращений	Результат рассмотрения обращений*
1	2	3	4

* (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично)

<дата>

<ФИО и подпись ответственного лица,
составившего отчет>