

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Директор Микрокредитной компании**  
**«Фонд микрофинансирования**  
**предпринимательства Республики Крым»**

\_\_\_\_\_ **Аленина В.М.**

*(Приказ №17-19 от «17» июля 2019 года)*

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке работы с обращениями получателей финансовых услуг**  
**Микрокредитной компании «Фонд микрофинансирования**  
**предпринимательства Республики Крым»**

**Симферополь,**  
**2019**

## 1. Общие положения и порядок рассмотрения обращений

1.1. Положение «О порядке работы с обращениями получателей финансовых услуг в Микрокредитной компании «Фонд микрофинансирования предпринимательства Республики Крым» (далее – Положение) разработано 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. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, настоящим Положением.

1.3. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг Микрокредитной компанией «Фонд микрофинансирования предпринимательства Республики Крым» (далее – Фонд).

1.4. Положение и любые изменения к нему утверждаются приказом Директора Фонда.

Определения:

**Обращение** – направленное в Фонд в письменном виде на бумажном носителе, в виде электронного документа или устно заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Фондом финансовых услуг.

**Повторные обращения** – обращения, поступившие от одного и того же юридического или физического лица 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.

**Должностное лицо** – сотрудник Фонда, которому делегированы полномочия по рассмотрению обращений и подготовке 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 клиентов Фонд 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. За эффективное и своевременное рассмотрение поступающих обращений в общем случае ответственным лицом назначается администратор 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 администратора Фонда.

1.7. Фонд обеспечивает лицу, ответственному за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, право:

- 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 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.

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 принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, путем личной передачи подписанного сообщения в офис Фонда (рекомендованная форма обращения приведена в Приложении №2) или через представителя (при условии представления документов, подтверждающих полномочия представителя) по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц (295015, Республика Крым, г. Симферополь, пр. Кирова, д.1, оф. 251), и (или) на официальном сайте Фонда (<http://mikrofinrk.ru>), а также по электронной почте [fond.mikrofinansrk@mail.ru](mailto:fond.mikrofinansrk@mail.ru). В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и Фондом.

2.2. Поступающие в Фонд обращения получателей финансовых услуг и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются администратором Фонда.

2.3. Администратор Фонда:

- 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, подписи уполномоченного представителя юридического лица 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), 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 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений». В случае если получатель финансовой услуги 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, Фонд обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Фонд направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором микрозайма), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Фондом либо ответ вручается лично обратившемуся либо его представителю по доверенности под роспись. 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 микрозайма, 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.

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:

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

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 информирует получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

3.5. Фонд в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте <http://mikrofinrk.ru>, информирует получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения:

3.5.1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 3.1, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.5.2. В обращение рекомендуется включать следующую информацию и документы (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом;

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

3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) сотрудника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

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

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

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);

- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Фонда, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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.

3.7. Фонд рассматривает обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 3.6.

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

3.9. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Фондом 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. 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 получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с пунктом 2.7, 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 в соответствующем договоре микрозайма, по выбору Фонда претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

6.2. В претензии, направляемой Фондом, указывается следующая информация:

- наименование Фонда и сведения, достаточные для его идентификации;
- размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- способ(ы) оплаты задолженности;
- последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
- способы внесудебного разрешения спора.

6.3. 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.

**«СОГЛАСОВАНО»:**

Заместитель директора \_\_\_\_\_ /А.А. Андреев/

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_ /А.Н. Филиппова/

Главный юрисконсульт \_\_\_\_\_ /И.А. Каменева/

**Приложение № 1**  
**К Положению о порядке работы с обращениями**  
**получателей финансовых услуг**

**ЖУРНАЛ**  
**регистрации обращений**

Начат « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ год

Окончен « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ год

Номер входящего документа	Дата регистрации документа	Корреспондент			Краткое содержание документа
		Ф.И.О. (физ.лицо)/ Наименование (юр.лицо, ИП)	Дата	индекс	
1	2	3	4	5	6

**Приложение №2**  
**К Положению о порядке работы с обращениями**  
**получателей финансовых услуг**

Директору МКК «ФМПРК»  
Алениной В.М.

от (ФИО/наименование, адрес, телефон)

Обращение

Суть обращения:

Между \_\_\_\_\_ (ФИО/наименование получателя финансовой услуги) и МКК «ФМПРК» заключен договор микрозайма (указать номер и дату договора при наличии).

Излагается существо требований и фактические обстоятельства, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

Если обжалуются действия (бездействие) сотрудника МКК «ФМПРК», то указывается ФИО, должность сотрудника МКК «ФМПРК» и действия (бездействие), допущенные им.

Указываются иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить (при наличии).

Указываются ссылки на документы, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства (при наличии).

ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. Оригинал доверенности представителя получателя финансовой услуги (если обращение подписывает представитель).
2. Указывается перечень прилагаемых документов (копий документов).

Подпись с расшифровкой  
М.П. (при наличии)

дата



**Лист ознакомления  
с Положением о порядке работы с обращениями  
получателей финансовых услуг**

<b>№п/п</b>	<b>ФИО</b>	<b>подпись</b>	<b>дата</b>
1	Андреев А.А.		
2	Филиппова А.Н.		
3	Чугай Н.А.		
4	Каменева И.А.		
5	Глухоедов А.И.		
6	Белочкина Н.С.		
7	Ковальчук О.Г.		
8	Ломакина Ю.И.		
9	Домненко О.К.		
10	Юнусова Э.М.		
11	Кириченко М.Л.		
12	Циповяз Ю.В.		
13	Кулакова Е.В.		
14	Аленин Е.В.		
15	Роткина А.В.		
16	Климкин И.М.		