

УТВЕРЖДАЮ
Директор Микрокредитной компании
«Фонд микрофинансирования
предпринимательства Республики Крым»



Аленина В.М.

(Приказ №43/1-24 от «18» июня 2024 года)

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями
Микрокредитной компании «Фонд микрофинансирования
предпринимательства Республики Крым»

Симферополь,
2024

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке работы с обращениями в Микрокредитной компании «Фонд микрофинансирования предпринимательства Республики Крым» (далее – Положение) разработано в целях:

- совершенствования работы с обращениями в Фонд, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений;
- обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг;
- повышения ответственности Фонда в части рассмотрения обращений получателей финансовых услуг;
- ускорения решения проблем заявителя напрямую с Фондом;
- повышение удовлетворенности получателей финансовых услуг от взаимодействия с Фондом;
- повышение доверия получателей финансовых услуг к финансовому рынку.

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, утвержденным Банком России 22.06.2017 (далее - Базовый стандарт), Федеральным законом от 3 июля 2016 г. N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" (исключительно при осуществлении взаимодействия с физическими лицами – поручителями, залогодателями, самозанятыми), Федеральным законом от 2 июля 2010 г. N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных", иными нормативными актами, настоящим Положением.

1.3. Настоящее Положение регулирует:

- разделы 2-6 регулируют порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг Микрокредитной компанией «Фонд микрофинансирования предпринимательства Республики Крым» (далее – Фонд) в соответствии с 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 соответствии с подпунктом 1 пункта 4 статьи 4 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» Базовый стандарт действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России на дату их применения;
- раздел 7 регулирует порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом от 2 июля 2010 г. N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".

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

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

2.1. **Определения** (для целей разделов 2-6 настоящего Положения):

Обращение – направленное в Фонд получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Фондом финансовых услуг.

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.

2.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг 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,
- соблюдаются принципы доступности и результативности, предполагающие информированность получателя финансовой услуги о получении Фондом его обращения.

2.3. За эффективное и своевременное рассмотрение поступающих обращений ответственным лицом назначается начальник организационно-административного отдела (в его отсутствие - архивариус). В случае необходимости рассмотрение поступившего обращения и подготовка ответа может быть делегированы Директором Фонда (лицом его заменяющим) иному сотруднику. Делопроизводство (регистрация обращения, регистрация и отправка ответа) по обращениям возлагается на архивариуса Фонда (в его отсутствие – на начальника организационно-административного отдела).

2.4. 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.

2.5. Ответ на обращение подписывается Директором Фонда (в его отсутствие - иным уполномоченным представителем Фонда).

2.6. 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) или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, 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, fond@mikrofinrk.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.

2.7. Поступающие в Фонд обращения получателей финансовых услуг и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются архивариусом Фонда (в его отсутствие - начальником организационно-административного отдела Фонда).

2.8. Архивариус 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);

- прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;

- регистрирует обращение.

2.9. 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.

Журнал регистрации обращений ведется в электронном виде, по итогам каждого календарного года в срок не позднее 31 января следующего года распечатывается, подписывается Директором Фонда, скрепляется печатью и хранится согласно номенклатуре Фонда. В случае предоставления информации по запросу контролирующего органа журнал переносится на бумажный носитель на запрашиваемую дату и заверяется подписью Директора Фонда. Делопроизводство по обращениям в рамках настоящего Положения ведется отдельно от других видов делопроизводства.

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

2.11. Лицо, получившее, согласно резолюции (ответственный сотрудник), обращение, обязано

составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) 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 15 (пятнадцати) 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 рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов, но не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений»*.

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

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

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

** срок 15 (пятнадцать) рабочих дней принимается в соответствии с Федеральным законом от 2 июля 2010 г. N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".*

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 настоящего 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:

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, а именно:

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 настоящего Положения, 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*), 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*);
- 2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Фонда, а также членов их семей;
- 3) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 4) 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 настоящего Положения.

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 сроки, установленные действующим законодательством, нормативными документами и утвержденной номенклатурой Фонда, но не менее 3 (трех) лет** 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.

* требования к оформлению принимаются в соответствии с Федеральным законом от 2 июля 2010 г. N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях",

** требования к сроку хранения принимаются в соответствии с Федеральным законом от 2 июля 2010 г. N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".

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 2.11 настоящего Положения, 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. Порядок и сроки рассмотрения обращений

7.1. Фонд рассматривает обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящего раздела - заявитель), связанное с осуществлением Фондом деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 2 июля 2010 г. N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", в порядке, установленном настоящим разделом.

7.2. Фонд обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Фонда (295015, Республика Крым, г. Симферополь, пр. Кирова, д.1, оф. 251), указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Фонда fond.mikrofinansrk@mail.ru, fond@mikrofinrk.ru Фонда. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

7.3. Информация об адресе электронной почты Фонда fond.mikrofinansrk@mail.ru, fond@mikrofinrk.ru размещается на официальном сайте Фонда <http://mikrofinrk.ru> в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет".

7.4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным п.7.2 настоящего раздела, Фонд включает информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и размещает ее на своем официальном сайте <http://mikrofinrk.ru> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7.5. Обращение подлежит обязательной регистрации Фондом не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Фонд, в Журнал регистрации обращений (Приложение №1). В случае поступления обращения в форме электронного документа Фонд уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 7.10 настоящего раздела.

7.6. Требования Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", в том числе о рассмотрении обращений, не применимы к деятельности Фонда.

7.7. Фонд рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом от 2 июля 2010 г. N 151-ФЗ и другими федеральными законами.

7.8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Фонд по решению Директора (в случае его отсутствия - заместителя директора или уполномоченного ими лица) вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Фонд уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

7.9. 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.

7.10. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Фондом 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.

7.11. Фонд хранит обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим разделом, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

7.12. В случае выявления Фондом 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", Фонд направляет копию ответа на обращение и копию обращения в СРО «МиР», для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю. Регламент действий Фонда и контрольных мероприятий саморегулируемой организации в указанном случае определяется внутренними стандартами (нормативными документами) СРО «МиР», требования которых являются обязательными к исполнению Фондом.

Фонд готовит ответы на запросы СРО «МиР» в течение 5 рабочих дней от даты регистрации запроса (если иное не установлено законом, запросом, нормативными документами).

7.13. Ответ на обращение по существу не дается Фондом 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.

7.14. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 пункта 7.13. настоящего раздела, Фонд принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он направляет заявителю

уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п.7.10 настоящего раздела, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

7.15. 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 самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п.7.14 настоящего раздела.

7.16. 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 настоящего раздела, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим разделом, в день их направления заявителю.

7.17. Фонд и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 2 июля 2010 г. N 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.

7.18. В случае направления заявлений, указанных в части 1 Приложения №3 к настоящему порядку на корпоративные адреса электронной почты сотрудников Фонда, указанное заявление пересылается сотрудником на адрес электронной почты Фонда fond.mikrofinansrk@mail.ru или fond@mikrofinrk.ru для дальнейшего рассмотрения в установленном порядке. Регламент работы с обращением в данном случае изложен в Приложении №4 к настоящему Положению.

7.18.1. Заявления и уведомления, указанные в части 2 Приложения №3 к настоящему порядку, направленные на корпоративные адреса электронной почты сотрудников Фонда, не являются официальным обращением согласно настоящему разделу и не требуют ответа Фонда.

7.18.2. Анкета-заявление на получение микрозайма/займа и прилагаемые к нему документы не является официальным обращением согласно настоящему разделу и рассматривается в соответствии с Правилами предоставления микрозаймов и иными нормативными документами Фонда.

7.19. Направление обращений через чат, мессенджеры, социальные сети Фонда, на сайте banki.ru и т.д., книгу жалоб и предложений, устно (посредством телефона или личной встречи) и иными способами, а также направление предложений о сотрудничестве, сообщений, носящих рекламный характер и т.п., не является официальным обращением согласно настоящему разделу.

7.20. Внутренний контроль за соблюдением сроков регистрации и рассмотрения обращений, а также направления уведомлений о регистрации осуществляется специалистом по внутреннему контролю Фонда в сроки, установленные планом проверок.

7.21. Фонд не имеет права предоставлять сведения, составляющие охраняемую законом тайну (персональные данные, информация об операциях клиентов, иная охраняемая законом информация), лицам, не имеющим права на их получение, в том числе заявителям обращений. В целях недопущения раскрытия информации, составляющей охраняемую законом тайну, следует ответственными исполнителями применяться необходимые меры для идентификации заявителя (при необходимости).

При рассмотрении обращения по существу в обстоятельствах объективного отсутствия возможности проведения Фондом юридически значимой идентификации заявителя Фонд соблюдает предусмотренные применимым законодательством и заключенными с заявителями договорами ограничения на предоставление третьим лицам сведений о клиентах и иных лицах, их имуществе, условиях договоров и иной подобной информации.

В связи с этим в случаях, если обращение поступило, например:

- с адреса электронной почты, не указанного в договоре, заключенном с Фондом;
- с адреса электронной почты представителя заемщика, не указанного в договоре, заключенном с Фондом;
- на бумажном носителе, в котором указан почтовый адрес для направления ответа, не указанный в договоре, заключенном с Фондом,

Фонд в ответах заявителям воздерживается от предоставления охраняемой законом информации, в том числе, не подтверждает и не опровергает достоверность такой информации, полученной Фондом из обращения заявителя.

Если ответы на вопросы обращения требуют раскрытия заявителю, личность которого не может быть подтверждена, охраняемой законом информации, в ответе на обращение следует указать, что для предоставления ответов на такие вопросы необходимо провести идентификацию заявителя в

целях подтверждения наличия у него права на получение информации, составляющей охраняемую законом тайну.

8. Заключительные положения

8.1. Порядок рассмотрения обращений в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" определяется Политикой по обработке и защите персональных данных Микрокредитной компании «Фонд микрофинансирования предпринимательства Республики Крым».

8.2. В соответствии с Федеральным законом от 3 июля 2016 г. N 230-ФЗ Фонд обязан ответить на обращение должника/представителя должника – физического лица, поручителя - физического лица, залогодателя - физического лица по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее десяти рабочих дней со дня получения такого обращения.

8.3. Порядок рассмотрения обращений может регулироваться иными действующими нормативными актами РФ.

8.4. Приоритетными признаются нормы того закона, который специально предназначен для регулирования соответствующих отношений, в случаях, когда законодательством РФ устанавливается порядок рассмотрения отдельных видов обращений заявителей в финансовые организации, подлежат применению соответствующие нормы специального законодательства.

8.5. 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

Заместитель директора

Главный бухгалтер

Начальник юридического отдела

 /Ю.В. Циповяз/
 /О.С. Мохова/
 /А.Н. Филиппова/
 /И.А. Каменева/

Приложение № 1
к Положению о порядке работы с обращениями

ЖУРНАЛ
регистрации обращений

Начат « ____ » _____ 20__ год

Окончен « ____ » _____ 20__ год

Дата поступления обращения	Дата регистрации обращения	Входящий номер обращения	ФИО/ Наименование отправителя обращения	Предмет обращения	Исходящий номер ответа на обращение	Дата исходящего документа	Результат рассмотрения (удовлетворено/не удовлетворено/удовлетворено частично)	Исполнитель	почтовый адрес адресата (для корреспонденции по просроченной задолженности)
----------------------------	----------------------------	--------------------------	--	-------------------	-------------------------------------	---------------------------	--	-------------	---

Приложение №2
к Положению о порядке работы с обращениями

Директору МКК «ФондМПРК»

от (ФИО или наименование юр.лица, адрес, телефон)

Обращение

Суть обращения:

Между _____ (ФИО/наименование получателя финансовой услуги) и МКК «ФондМПРК» 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 «ФондМПРК», то указывается ФИО, должность сотрудника МКК «ФондМПРК» 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

Приложение №3
к Положению о порядке работы с обращениями

Часть 1. ЗАЯВЛЕНИЯ:

1. Заявление о предоставлении справок (о закрытии договора, о задолженности, др.).
2. Заявление о предоставлении акта сверки взаимных расчетов.
3. Заявление на реструктуризацию (индивидуальный график, продление и пр.).
4. Заявление о не начислении неустойки.
5. Заявление о замене/выведении залога, замене поручительства, дополнительном поручительстве.
6. Заявление о согласовании получения кредита в другом банке, лизинга и пр.
7. Заявления об отсрочке предоставления Отчета о целевом использовании микрозайма, создании рабочих мест.

Перечень неисчерпывающий

Часть 2. УВЕДОМЛЕНИЯ:

1. Гарантийные письма об оплате просроченной задолженности.
2. Уведомления о досрочном погашении договора микрозайма.
3. Уведомления об изменениях идентификационных данных.
4. Уведомления (ответы клиентов) на запрос об актуализации данных.
5. Ответы на запросы Фонда.
6. Заявление о принятии платежей от 3-х лиц (согласно п. 3.4 договора микрозайма, заемщик обязан письменно объяснить суть произведенного платежа с приложением документов).
7. Заявление об уточнении назначения платежа.
8. Заявление о зачислении средств на другой расчетный счет (в связи с неверно указанными реквизитами).
8. Заявление об излишне перечисленной сумме, возврате, др.
9. Согласие на обработку персональных данных, согласие субъекта кредитной истории на получение кредитного отчета из БКИ
9. Иные уведомления, не требующие ответа, содержащие, в том числе конфиденциальную информацию

Перечень неисчерпывающий

Регламент работы с обращением

1. В случае поступления заявления/уведомления на корпоративный адрес электронной почты сотрудника, данный сотрудник осуществляет его пересылку на почту Фонда fond.mikrofinansrk@mail.ru или fond@mikrofinrk.ru.
2. Архивариус Фонда регистрирует заявление/уведомление и отправляет уведомление о регистрации на почту заявителя, с которой поступило обращение в течение дня регистрации обращения.
3. Зарегистрированное и распечатанное заявление/уведомление и уведомление о регистрации архивариус Фонда передает заведующему сектором по сопровождению микрозаймов.
4. Заведующий сектором по сопровождению микрозаймов осуществляет передачу зарегистрированного заявления/уведомления на резолюцию Директору.
5. После резолюции директора Фонда заявление/уведомление визируется заместителем директора, начальником отдела микрозаймов, заведующим сектором по сопровождению микрозаймов отдела микрозаймов в результате чего назначается сотрудник, который непосредственно рассматривает заявление/уведомление.
6. Если заявление/уведомление не требует рассмотрения Комитета по микрозаймам – назначенный ответственный сотрудник подготавливает ответ.
7. Если заявление/уведомление требует рассмотрения Комитета по микрозаймам, то назначенный ответственный сотрудник готовит служебную записку, при необходимости задействует других сотрудников Фонда в соответствии с нормативными документами Фонда и выносит вопрос на рассмотрение Комитета по микрозаймам. В соответствии с решением Комитета по микрозаймам назначенный ответственный сотрудник подготавливает ответ с указанием адреса электронной почты (при этом производит сверку адреса электронной почты, с которого пришло заявление/уведомление с адресом, указанным в договоре микрозайма (ином договоре, заключенным с заявителем); если адрес не совпадает, то делается запрос заявителю на уточнение адреса)
8. Заведующий сектором по сопровождению микрозаймов передает ответ архивариусу Фонда для регистрации.
9. После регистрации заведующий сектором по сопровождению микрозаймов передает ответ сотруднику, который его подготавливал. Назначенный ответственный сотрудник его сканирует и размещает на общем диске в папке «входящие/исходящие/2024 (или соответствующий год)/исходящие/Обращения/папка «ФИО или наименование заявителя», а также в этой же папке размещает ответ на обращение в формате WORD.
10. Оригиналы документов (входящее заявление/уведомление, сопутствующие документы и ответ на обращение) подшиваются в досье клиента.
11. В отдельную папку на бумажном носителе назначенный сотрудник по своему отработанному обращению вкладывает: копию обращения, уведомление о регистрации, копия ответа на обращение.
12. Заведующий сектором по сопровождению микрозаймов передает указанную папку архивариусу Фонда для отправки ответа.
13. Архивариус Фонда на общем диске из папки «входящие/исходящие/2024 (или соответствующий год)/исходящие/Обращения выбирает соответствующего Заявителя и копирует из ответа на обращение (в формате WORD) адрес электронной почты и отправляет заявителю ответ на заявление/уведомление.
14. Далее архивариус Фонда подшивает полученные документы (копию обращения, уведомление о регистрации, копию ответа на обращение) в отдельную папку на бумажном носителе «Обращения».