

«УТВЕРЖДАЮ»:

Исполнительный директор



С.И. Гайдаш
_____ Гайдаш С. И.

10 июля
_____ 2020 года

**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ
К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ПОРЯДКУ ОБРАБОТКИ
ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ
НЕКОММЕРЧЕСКОЙ МИКРОКРЕДИТНОЙ КОМПАНИЕЙ «ФОНД
МИКРОКРЕДИТОВАНИЯ СУБЪЕКТОВ МАЛОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ»**

Саратов 2020

■ Общие положения

- 1.1. Настоящий документ (далее – Требования) разработан во исполнение Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее – Базовый стандарт), утвержденного Банком России 22.06.2017г.
- 1.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Некоммерческая микрокредитная компания «Фонд микрокредитования субъектов малого предпринимательства» (далее Фонд) руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.
- 1.3. Все обращения, поданные в Фонд, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п. 3.6 Требований. Отказ в приеме обращений не допускается.
- 1.4. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов (Приложение № 1 к настоящим Требованиям).
- 1.5. Срок рассмотрения обращения Фондом не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п. 4.1.6 настоящих Требований.
- 1.6. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по адресу: <http://fmco.ru/>

2. Основные понятия

Обращение - направленное указанным в п. 3.1 настоящих Требований способом в Фонд получателем финансовой услуги или представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Фондом финансовых услуг (Приложение № 2 к настоящим Требованиям).

Официальный сайт - <http://fmco.ru/>

Получатель финансовой услуги (в том числе Заемщик, Клиент) – индивидуальный предприниматель и юридическое лицо (субъект малого или среднего предпринимательства), а также физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (далее – самозанятый), обратившихся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Фонд - Некоммерческая микрокредитная компания «Фонд микрокредитования субъектов малого предпринимательства Саратовской области».

Офис – местонахождение Некоммерческой микрокредитной компании «Фонд микрокредитования субъектов малого предпринимательства», в котором осуществляется консультирование Клиентов, оформление договоров микрозайма.

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте – 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 в письменной форме, а именно:

3.1.1. посредством почты, по адресу: 410012, г. Саратов, ул. Краевая, 85, оф. 301;

3.1.2. путем подачи заявления при личном обращении в Офис Фонда;

3.1.3. путем устного обращения в части текущего размера задолженности, возникшей из договора на оказание финансовых услуг. При этом такое обращение не фиксируется в Журнале регистрации обращений, а Клиент получает ответ в день обращения либо по телефону, либо через электронную почту, либо лично в Офисе Фонда.

3.2. Обращения Клиентов, поданные в письменной форме (на бумажном или электронном носителе) должны содержать:

- Полное наименование Клиента;
- (для самозанятого): фамилия, имя, отчество (при наличии);
- Почтовый или электронный адрес для направления ответа с учетом положений, предусмотренных п. 3.10 настоящих Требований;
- Личную подпись Клиента;
- Подпись уполномоченного представителя Клиента;
- Дату написания обращения;
- Контактные телефоны Клиента;
- 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 с указанием перечня прилагаемых к обращению документов;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес, электронный адрес или лично в руки).

3.3. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью.

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. 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. Таким документом является 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.

3.5. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме, не принимаются.

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

3.6.1. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки, в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

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

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

3.6.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.6.5. 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.

3.7. В случаях, указанных в п. 3.6 настоящих Требований, Фонд сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

3.8. В случае возникновения у Фонда сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента Фонд информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Фондом.

3.9. Форма ответа на письменные обращения (включая электронные) определяется способом получения такого обращения (почтой или электронно) за исключением обращений, в которых Клиентом определена форма ответа (на почтовый или электронный адрес Клиента).

3.10. При отправке ответов на обращения (в том числе в электронной форме) используется только адрес Клиента (почтовый или электронный), указанный Клиентом в анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента, поданном им в Офис Фонда.

3.11. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, действующим на основании доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Фонд направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу Клиента, указанному анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг.

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

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

3.14. Письменные обращения (включая электронные) и документы по их рассмотрению хранятся Фондом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

4.1.1. Поступившее письменное обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Фондом) изучается ответственным сотрудником, который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносят в «Журнал регистрации обращений».

Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п.3.6 Требований.

4.1.2. Если обращение не подлежит рассмотрению по существу, ответственный сотрудник вправе письменно известить Клиента или его представителя о невозможности рассмотрения обращения, с сообщением причин, на основании которых обращение не может быть рассмотрено.

4.1.3. Ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ.

4.1.4. Ответственный сотрудник 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». 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.

4.1.5. В случае если Клиент 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. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда, Фонд вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены. В случае невозможности удовлетворить обращение, микрофинансовой организации рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.2. Под процедурой рассмотрения обращений понимается установленный Фондом порядок действий, в рамках которого ответственный сотрудник осуществляет следующее:

- проводит детальное расследование;
- использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;
- составляет ответ на обращение на бумажном носителе или в виде электронного сообщения.

4.3. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

- письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Фонда, подписан исполнительным директором Фонда или иным уполномоченным представителем. Дата и регистрационный номер ответа должны быть отражены в Журнале регистрации обращений. 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 микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом

- Ответ на обращение получателя финансовой услуги Фонд направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (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 микрофинансовой организацией.

- ответ может быть также передан путем вручения лично в руки при визите Клиента или представителя Клиента в Офис Фонда (если такой вариант передачи указан Клиентом в обращении).

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 по запросу Саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, предоставляет 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 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания Клиентов (получателей финансовых услуг) по форме Приложения № 3 к настоящим Требованиям.

6. Заключительные положения

6.1. Фонд вправе изменять и дополнять настоящие Требования.

6.2. Действующая редакция Требований размещается на сайте Фонда в сети интернет по адресу: <http://finco.ru/>, а также в офисе организации.

Приложение № 1к настоящим Требованиям

Журнал регистрации обращений

Регистрационный № обращения	Дата регистрации	Наименование получателя финансовой услуги (организации/ИП)	Вид обращения	Тема обращения	Дата отправления и исходящий номер ответа на обращение	Способ направления ответа	Решение по обращению

Приложение № 2 к настоящим Требованиям

В некоммерческую микрокредитную
компанию «Фонд микрокредитования
субъектов малого предпринимательства
Саратовской области»

От _____

полное наименование получателя
финансовых услуг

Почтовый адрес для направления ответа

ОБРАЩЕНИЕ

получателя финансовых услуг по договору микрозайма № _____ от _____ 20__ г.

1. _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Дата _____

Подпись _____

Приложение № 3 к настоящим Требованиям

ОБОБЩЕНИЕ И ТИПИЗАЦИЯ
обращений получателей финансовых услуг
« _____ » за 20 ____ год

1) количество поступивших обращений _____;

2) предмет обращений и результат их рассмотрения:

-об отказе в принятии на обслуживание в организацию (удовлетворено, не удовлетворено)
- жалобы на действия(бездействие) работников организации и (или) третьих лиц, действующих по договору с организацией (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

-об отказе в реструктуризации просроченной задолженности заемщика (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);

-об отказе в предоставлении документов (копий документов), информации (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);

- иное

3) меры по улучшению обслуживания получателей финансовых услуг

ФИО

подпись уполномоченного лица