

«УТВЕРЖДАЮ»:

Исполнительный директор



Гайдаш С. И.

«01» июля 2024 года

**Положение о порядке рассмотрения обращений физических и
юридических лиц
НЕКОММЕРЧЕСКОЙ МИКРОКРЕДИТНОЙ КОМПАНИЕЙ «ФОНД
МИКРОКРЕДИТОВАНИЯ СУБЪЕКТОВ МАЛОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ»**

Саратов 2024

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ (далее – Положение) разработан в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившим силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» от 4 августа 2023г. (далее – Федеральный закон от 04.08.2023 № 442-ФЗ), Федеральным законом от 2 июня 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и действующим законодательством Российской Федерации.

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. В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений, настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» размещено в открытом доступе в сети Интернет на официальном сайте по адресу:
<http://fmco.ru/>.

1.4. Все обращения, направленные в Фонд, посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения, а также направленных на адрес электронной почты Фонда подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных п. 12 раздела 3 настоящего Положения. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.5. Информация об адресах, указанных в пункте 2 раздела 3 настоящего Положения размещена на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в Журнале учета обращений физических и юридических лиц» (Приложение № 1 к настоящему Положению).

1.7. Срок рассмотрения обращения Фондом не должен превышать сроки, установленные Федеральным законом от 04.08.2023 № 442-ФЗ. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в разделе 3 «Порядок и сроки рассмотрения обращений» настоящего Положения.

2. Основные понятия

Обращение - направленное в Фонд, Заявителем в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Фондом микрофинансовой деятельности (Приложение № 2 к настоящему Положению).

Заявитель-физическое, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, направившие в Фонд обращение.

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

Официальный сайт - <http://fmco.ru/>, сайт Фонда в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, права на который принадлежат организации.

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.

3. Порядок и сроки рассмотрения обращений

1. Некоммерческая микрокредитная компания «Фонд микрокредитования субъектов малого предпринимательства» (далее Фонд) обязана рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее - заявитель), связанное с осуществлением Фондом деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 2 июня 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» в порядке, установленном настоящим Положением.

2. Фонд обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Фонда, указанном в едином государственном реестре юридических лиц: 410012, г. Саратов, ул. Краевая, 85, оф. 301, а также направленных на адрес электронной почты Фонда для получения обращений: fmcosar@mail.ru и/или общий адрес электронной почты: fond@fmco.ru

Кроме перечисленных способов обращение можно подать, заполнив и направив форму обращения «Подать обращение» на сайте Фонда. Факт получения подтверждения Фондом обращения подтверждается уведомлением «Ваше обращение принято».

3. Информация об адресе, указанном в пункте 2 раздела 3 настоящего Положения размещена на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": www.fmco.ru.

4. Поступившее в Фонд обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Фонд уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации Приложение № 5 к настоящему Положению) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 9 раздела 3 настоящего Положения.

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

6. Фонд рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Положением.

7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и сведений в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Фонд по решению единоличного исполнительного органа в лице исполнительного директора, заместителя исполнительного директора или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 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 рассмотрения обращения с запросом дополнительных документов и сведений - Приложение № 4 к настоящему Положению) в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения.

8. 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.

9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с запросом дополнительных документов и сведений направляются Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу. 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.

10. Фонд хранит обращения заявителей, а также ответы на обращения и уведомления (при необходимости копии), предусмотренных настоящим Положением, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

11. 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 Саморегулируемую организацию СОЮЗ «Микрофинансовый АЛЬЯНС Институты развития малого и среднего бизнеса», членом которой является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном ст. 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

12. **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.

13. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 5 пункта 12 раздела 3 настоящего Положения, Фонд принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он направляет Заявителю уведомление об этом решении (далее – Уведомление заявителя о не рассмотрении обращения по существу с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу- Приложение № 6 к настоящему Положению) в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 9 раздела 3 настоящего Положения.

14. 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 течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения (Приложение № 7 к настоящему Положению) способом, указанным в пункте 9 раздела 3 настоящего Положения.

15. 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 обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящего Положения, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления заявителю.

16. Фонд и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, 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.

17. В целях недопущения раскрытия информации, составляющей охраняемую законом тайну, Фонд принимает необходимые меры для идентификации заявителя. В случае, если ответ на обращение требует раскрытия охраняемой законом информации, а обращение поступило с адреса электронной почты, не указанного в Заявлении-Анкетe на предоставление микрозайма, на бумажном носителе, в котором указан почтовый адрес для направления ответа, не указанный в Заявлении-Анкетe на предоставление микрозайма, Фонд вправе указать в ответе на обращение, что для предоставления ответа Фонду необходимо провести идентификацию заявителя в целях подтверждения наличия у него права на получение информации, составляющей охраняемую законом тайну.

4. Заключительные положения

19. Фонд вправе изменять и дополнять настоящее Положение.

Приложение № 1 к Положению

Журнал учета обращений физических и юридических лиц

Некоммерческой микрокредитной компании «Фонд микрокредитования
субъектов малого предпринимательства Саратовской области»

Входящий регистрационный № обращения	Дата регистрации обращения	Наименование получателя финансовой услуги (ФИО физического лица, юридического лица/ИП)	Вид обращения	Тема обращения	Дата направления Уведомления о регистрации обращения (при наличии)	Дата направления и исходящий номер Ответа на обращение	Способ направления ответа на обращение	Решение по обращению

Приложение № 2 к Положению

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

От _____

полное наименование получателя
финансовых услуг

Почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа,
контактный телефон (городской сотовый)

**Образец
ОБРАЩЕНИЕ**

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

1. Суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на
которых основаны заявленные требования)

2. Иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым
сообщить

Дата _____

подпись (фамилия, инициалы)

Приложение № 3 к Положению

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

№ _____ от « ____ » _____ 20__ г.
на № _____ от « ____ » _____ 20__ г.

(ФИО получателя, наименование юр. /ИП)

Образец
Ответ на обращение

Некоммерческая микрокредитная компания «Фонд микрокредитования субъектов малого предпринимательства Саратовской области» настоящим сообщает о рассмотрении Вашего обращения и по результатам рассмотрения сообщает....

« ____ » _____ 20__ год

Должность

Подпись

ФИО

Приложение № 4 к Положению

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

Исх. от «___» _____ № _____

(ФИО получателя или наименование юридического
лица/ИП)

**Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с запросом
дополнительных документов и сведений у получателя финансовых услуг**

В связи с необходимостью обработки Обращения и в целях объективного и всестороннего
рассмотрения обращения.

_____,
(Ф.И.О. физ. лица или наименование юр. лица/ИП, входящий регистрационный номер обращения, в
соответствии с Журналом учета обращений физических и юридических лиц,
а также с целью выполнения требований ФЗ-442 «О внесении изменений в Федеральный закон №
442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном Банке Российской Федерации
(Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившим
силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» от 4 августа 2023г, просим
Вас предоставить следующие документы (информацию) необходимые для ответа на обращение:

- 1 _____;
- 2 _____;
- 3 _____.

В случае предоставления недостающей информации и (или) дополнительных документов срок
рассмотрения Обращения будет продлен, но не более, чем на 10 (десять) рабочих дней.

Документы необходимо направить

(адрес и способ предоставления документов (информации))

(наименование должности ответственного) _____ ФИО
подпись

Приложение № 5 к Положению

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

Исх. от « ____ » ____ № ____

Уведомление заявителя о регистрации обращения

Выдано _____
(фамилия, имя, отчество или наименование юридического лица/ИП)

Ваше обращение принято /зарегистрировано в Журнале учета обращений, входящий регистрационный номер № ____ « ____ » ____ 20 ____ года, всего на ____ листах

(фамилия, имя, отчество, должность принявшего обращение)

Контактный телефон для получения справочной информации о регистрации письменного обращения, о ходе рассмотрения обращения:

8(452)75-64-11 _____

« ____ » ____ 20 ____ год _____ (подпись)

Приложение № 6 к Положению

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

№ _____ от «___» _____ 20__ г.
на № _____ от «___» _____ 20__ г.

**Уведомление заявителя о не рассмотрении обращения по существу с указанием причин
невозможности рассмотрения обращения по существу**

Некоммерческая микрокредитная компания «Фонд микрокредитования субъектов малого предпринимательства Саратовской области», действуя в соответствии со ст. 12 Федерального закона от 04.08.2023 N 442-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации", и действующим законодательством Российской Федерации, настоящим сообщает об отказе в рассмотрении Вашего обращения получателя финансовой услуги на основании подпунктов 2-5 пункта 12 раздела 3 настоящего Положения, а именно (указывается причина):

(в обращении не указано / в обращении отсутствует / в обращении содержится / текст письменного
обращения не поддается прочтению)

Вы вправе вновь направить в МКК «ФОНД МСО» свое обращение после устранения
вышеуказанных (ой) причин (ы) отказа.

Выдано

(ФИО получателя или наименование юридического лица/ИП)

«___» _____ 20__ год

Должность

Подпись

ФИО

Приложение № 7 к Положению

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

№ _____ от «___» _____ 20__ г.

(ФИО получателя или наименование юридического
лица/ИП)

(адрес получателя)

Уведомление о прекращении переписки

Уважаемый (имя, отчество)!

Учитывая, что по вопросу (указывается конкретный вопрос) Вы обращались в Некоммерческую микрокредитную компанию «Фонд микрокредитования субъектов малого предпринимательства Саратовской области» (количество) раз, уведомляем Вас, что согласно пункта 15 статьи 9.1 Федерального Закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 2 июня 2010 года № 151-ФЗ и действующего законодательства Российской Федерации, в случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Фонд в лице единоличного исполнительного органа или заместителя единоличного исполнительного органа Фонда, либо уполномоченного на то лица, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

В связи с тем, что Вам многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, Некоммерческая микрокредитная компания «Фонд микрокредитования субъектов малого предпринимательства Саратовской области» прекращает с Вами переписку.

Должность

Подпись

ФИО