

Положение по работе с обращениями получателей финансовых услуг в Микрокредитной компании Фонд поддержки предпринимательства Республики Мордовия

Настоящее Положение по работе с обращениями получателей финансовых услуг в Микрокредитной компании Фонд поддержки предпринимательства Республики Мордовия (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утвержденному Банком России 22.06.2017г.), Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" (далее – Федеральный закон).

Положение устанавливает принципы, порядок рассмотрения Микрокредитной компанией Фонд поддержки предпринимательства Республики Мордовия (далее – Фонд) обращений заявителей, требования к работе с обращениями, к приему, регистрации, предельным срокам рассмотрения обращений, формам и способам предоставления ответа на обращение, к мотивировке ответа и причинам отказа на обращение.

Настоящее Положение не регулирует:

- порядок рассмотрения Фондом заявлений о предоставлении микрозаймов, иных займов (далее при совместном упоминании – заем). Порядок приема заявлений на предоставление займа, их регистрации, требования к содержанию комплектности документов, к срокам рассмотрения заявлений, принятии по ним решений и уведомления о принятом решении, в том числе через Цифровую платформу ЦП МСП.рф, установлены Правилами предоставления микрозайма Фонда, Правилами предоставления иных займов Фонда;

- порядок рассмотрения Фондом обращений, направленных в соответствии с требованиями Федерального закона от 03.07.2016 №230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон от 02.07.2010 №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

ГЛАВА 1. ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ, ПРИНЦИПЫ И ПОНЯТИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в целях:

1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Фондом;

2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Фонда с получателями финансовых услуг;

3) повышения информационной открытости Фонда на рынке микрофинансирования Российской Федерации, а также в целях содействия повышению уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности микрофинансовых организаций;

4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых Фондом.

1.2. В деятельности Фонда не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

1) предоставление получателям финансовых услуг информации, которая прямо или косвенно, в том числе посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, может ввести их в заблуждение;

- 2) распространение недостоверной, ложной или неполной информации;
- 3) непредставление либо несвоевременное представление информации, необходимой для принятия получателем финансовых услуг обдуманного решения;
- 4) представление либо непредставление информации, которая приводит или может привести получателя финансовой услуги к принятию решения по сделке, которое он бы не принял при других обычных обстоятельствах, и (или) к искажению экономических интересов получателя финансовой услуги;
- 5) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью заключения договора займа.

1.3. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг, заявителей Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги, заявителя о получении Фондом его обращения.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

1) обращение – направленное в Микрокредитную компанию Фонд поддержки предпринимательства Республики Мордовия (далее – Фонд) получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, заявителем, 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;

2) предложение - рекомендация получателя финансовых услуг по совершенствованию правовых актов Фонда, развитию и деятельности Фонда;

3) заявление - просьба получателя финансовых услуг о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Фонда;

4) жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) 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;

6) финансовые услуги – услуги по предоставлению займов получателям финансовых услуг. Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Положении, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

7) официальный сайт – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Фонда, электронный адрес которого включает доменное имя <https://www.fpprm13.ru> (www.mbrm.ru), права на которое принадлежат Фонду.

8) заявитель - физическое лицо или юридическое лицо, обратившееся в Фонд с обращением, связанным с осуществлением Фондом деятельности, предусмотренной Федеральным законом.

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

ГЛАВА 2. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

2.1. В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте Фонда <https://www.fpprm13.ru> (www.mbrm.ru) размещается информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, заявителями, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России, в том числе:

2.1.1 полное и сокращенное наименование Фонда, адрес, режим работы, контактный телефон, официальный сайт Фонда информацию об используемом товарном знаке, о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре

микрофинансовых организаций, о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации), а также текст «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации» (утвержденному Банком России 22.06.2017г.);

2.1.2. о финансовых услугах и дополнительных услугах Фонда, в том числе оказываемых за дополнительную плату;

2.1.3. об установленном в Фонде условиях и порядке предоставления микрозаймов/иных займов субъектам малого и среднего предпринимательства, в том числе заключении договоров и разъяснения иных документов Фонда в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений;

2.1.4. о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (получение займа);

2.1.5. о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;

2.1.6. о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора;

2.1.7. о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги;

2.1.8. иная информация в соответствии с Указание Банка России от 28.06.2021 г. №5830-У «Об установлении перечня, порядка и сроков раскрытия микрофинансовыми организациями информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и местах обслуживания клиентов».

2.2. Информация, указанная в п. 2.1. доводится до получателей финансовых услуг, заявителей:

1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг, заявителей;

2) бесплатно;

3) на русском языке;

4) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, Фонд обязан обеспечить, чтобы предоставляемая информация заявителям, получателям финансовых услуг и содержание документов были понятны и доступны получателям финансовых услуг, заявителям, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;

5) в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;

б) в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта.

2.3. Фонд обязан отвечать на каждое полученное им обращение за исключением случаев, предусмотренных п. 3.10. главы 3 настоящего Положения.

2.4. В случае возникновения у получателя финансовой услуги, заявителя вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, Фонд обязан предоставить получателю финансовой услуги, заявителю мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом Фонд не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

2.5. В деятельности Фонда не допускается применение недобросовестных практик.

2.6. Фонд обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, проинформировать заявителей, получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 3.2, 3.4., 3.6. настоящего Положения, а также предлагает типовую форму обращения согласно приложению №1 и приложению №2 к Положению.

2.7. В типовой форме обращения Фонд обязан довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (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) работника 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.

2.5. Официальный сайт Фонда расположен по адресу <https://www.fpprm13.ru> (www.mbrm.ru) и содержит раздел, описывающий структуру сайта, позволяющий в доступной форме определить местонахождение каждой страницы официального сайта в этой структуре.

2.8. Информация, размещаемая на официальном сайте Фонда, должна отвечать следующим требованиям:

- информация находится в круглосуточном доступе для получателей финансовой услуги на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и без иных ограничений;

- информация доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;

- информация не зашифрована и не защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовой услуги с ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение. Доступ к информации, размещенной на официальном сайте Фонда, не обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений.

2.9. Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта Фонда не должна превышать 4 (четыре) часов в месяц (за исключением перерывов, связанных с обстоятельствами непреодолимой силы, подтвержденными решениями (заявлениями) компетентных органов государственной власти и уполномоченных организаций, либо с действиями третьих лиц, подтвержденными соответствующими документами, выданными органами государственной власти, и (или) сторонними организациями, имеющими техническую возможность фиксации таких действий третьих лиц).

ГЛАВА 3. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Получатель финансовых услуг, заявитель вправе оставить обращение любым удобным для него способом, а именно:

3.1.1. в электронном виде на электронную почту Фонда в форме письма/ скана письма: fpprm@e-mordovia.ru;

3.1.2. посредством почты, по адресу: 430005, Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Московская, д. 14, помещ.2;

3.1.3 нарочно по адресу: 430005, Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Московская, д. 14, кабинет 201.

3.2. Обращения получателей финансовых услуг/заявителей, могут быть только в письменной форме (на бумажном или электронном носителе) либо электронном виде и должны содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг/заявителя – физического лица, в т.ч. индивидуального предпринимателя; полное наименование юридического лица;

- адрес получателя финансовых услуг/заявителя – физического лица, в т.ч. индивидуального предпринимателя, для направления ответа (почтовый или электронный); место нахождения юридического лица;

- дату написания обращения;

- номер договора, заключенного между получателем финансовых услуг 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;

- наименование органа, должности, ФИО работника Фонда, действия (бездействие) которого оспариваются;

- иные сведения, которые получатель финансовых услуг/заявитель считает необходимым сообщить;

- способ направления ответа получателю финансовых услуг/заявителю (на почтовый адрес или электронный адрес).

3.3. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3.4. В случае направления обращения от имени получателя финансовых услуг/заявителя его представителем Фонд вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг/заявителя. Такими документами являются:

- для физических лиц:

- 1) простая письменная доверенность, оформленная в соответствии со ст. 185-189 ГК РФ,

- 2) нотариально оформленная доверенность,

- 3) решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

- для юридических лиц:

- 1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовых услуг/заявителя (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем юридического лица,

- 2) нотариально оформленная доверенность.

3.5. В случае возникновения у Фонда сомнений относительно правомерности подачи обращения получателем финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Фонд обязан проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом любым удобным для Фонда способом.

3.6. 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. Обращения заявителей принимаются Фондом к исполнению независимо от адреса электронной почты, с которого они получены.

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

3.8. Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовых услуг/заявителя по существу в следующих случаях:

3.8.1. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя,

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);

3.8.2. текст обращения не позволяет определить суть обращения;

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

3.8.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

3.9. В случаях, указанных в п.3.8, п. 3.10. настоящего Положения, Фонд в течении 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения сообщает заявителю в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

В случае, если в обращении, направленном заявителем почтовым отправлением, не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление заявителю о том, что обращение оставлено без ответа, не направляется.

3.10. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в том числе персональные данные получателей финансовых услуг Фонда, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение.

3.12. Обращения получателей финансовых услуг/заявителей в Фонд, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

3.13. Обращение вместе с копией ответа, копией уведомления о регистрации, копией уведомления о продлении срока, служебной запиской о продлении срока хранятся в течение трех лет со дня регистрации обращений в отдельной папке у делопроизводителя.

Копия обращения и копия ответа к нему также прикладываются в досье заемщика, за исключением актов сверок, заявления о частично/досрочном погашении, измененных графиков платежей по договору микрозайма/ займа, справки о кредитной истории, об остатке задолженности, заявление о выдаче ПТС, писем о платежах с другого расчетного счета.

3.14. 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 Положения, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений о регистрации, о продлении срока (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления заявителю, получателю финансовой услуги. Обращения заявителей направляются Банком России посредством Личного кабинета участников информационного обмена.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовых услуг/ заявителя, связанное с осуществлением деятельности микрофинансовой организацией, предусмотренной Федеральным законом.

4.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Фонд назначается сотрудник, ответственное за регистрацию поступивших обращений (делопроизводитель, а в случае его отсутствия, лицо, его заменяющее).

4.3. Фонд ведет регистрацию поступивших обращений. Обращения, принятые по электронной почте, распечатываются, а затем регистрируются и обрабатываются в соответствии с настоящим Положением.

4.4. Поступившее обращение регистрируется делопроизводителем не позднее 1 (одного) рабочего дня следующего за днем его поступления в «Журнал регистрации обращений» (Приложение №3 к Положению).

4.4.1. «Журнал регистрации обращений» дублируется в электронном виде с целью агрегации данных по обращениям.

Делопроизводителю необходимо соблюдать следующие общие требования к порядку заполнения: по каждому обращению заполняются все графы. Если графа не подлежит заполнению, то проставляется прочерк. Графы, содержащие информацию о жалобах, заполняется если поступила жалоба. Жалоба учитывается отдельного по каждому виду деятельности/продукту/тематике (если в одной жалобе содержится жалоба на несколько видов деятельности/продуктов/тематик/, такая жалоба будет учтена как несколько жалоб (пример: если по одному продукту жалоба содержит жалобы в отношении нескольких тематик, такая жалоба будет учтена как несколько жалоб).

Электронный Журнал регистрации обращений содержит следующие сведения:

- входящий номер;
- дата регистрации обращения;
- наименование заявителя, получателя финансовой услуги;
- вид обращения (изменения в договор займа, информация по договору займа, жалоба, претензия, получение информации по финансовым услугам и т.п.);
- источник поступления обращения (заемщик, Банк России, СРО, СОДФУ заявитель, представитель заемщика, иное);
- канал поступления (нарочно, электронно, почтовое);
- вид деятельности заемщика (заполняется в соответствии с лицензией или основным ОКВЭД);
- вид продукта (заполняется в соответствии по видам продукта: микрозайм, иной займ, услуга и т.п)
- тематика жалобы;
- тип заявителя (физ. лицо, ИП, Юридическое лицо);
- предмет обращения (договор, действия сотрудников и т.п.);
- дата ответа;
- результат рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);
- исполнитель;
- период события (текущий период, период, предшествующий отчетному, иной);
- признак жалобы (первичное- заявитель не обращался по данной тематике, повторное- заявитель обращался ранее по данной тематике);

- сумма выплат Фонда по жалобе (аннулирование задолженности, пересчет процентов и т.п.)

4.5. В случае поступления обращения в форме электронного документа ответственный сотрудник Фонда, принявший обращение, обязан уведомить в форме текстового сообщения заявителя, получателя финансовой услуги о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения следующим способом:

- адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между микрофинансовой организацией и заявителем;

-в случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, уведомление на обращение должно быть направлено способом, указанным в обращении.

В случае поступления обращения по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением конверт прикрепляется к бланку обращения и храниться вместе с обращением.

В случае поступления обращения нарочным на бумажном носителе при регистрации обращения указывается способ получения обращения «получено нарочно» на бумажном носителе.

4.6. Обращения, содержащие информацию о смене реквизитов оплаты, плательщике, запросе информации о задолженности и кредитной истории передаются делопроизводителем для подготовки ответа в отдел ПОД/ФТ.

Обращения, содержащие намерение о внесении изменений в договор займа, договор поручительства, договор залога передаются в работу в отдел по работе с заемщиками.

Обращения о полном или частичном досрочном исполнении обязательств, о предоставлении актов сверки по платежам, предоставлении графика погашения займа исполняются отделом бухгалтерского учета и отчетности.

Обращения физических лиц о запрете предоставления займов на их имя, в том числе направленные через СРО, передаются в работу делопроизводителю.

Иные обращения делопроизводитель передает директору Фонда (временному исполняющему обязанности директора Фонда), который проставляет резолюцию на исполнение и назначает ответственного исполнителя для подготовки ответа.

Резолюция включает: фамилию, инициалы исполнителя (исполнителей), поручение по документу, при необходимости - срок исполнения, подпись лица, вынесшего резолюцию, дату резолюции.

Если в резолюции директора проставлено несколько фамилий исполнителей, ответственным за исполнение документа является работник, чья фамилия указана первой либо напротив фамилии которого проставлена отметка «отв.» («ответственный»).

Остальные должностные лица, указанные в резолюции - соисполнители. Они выполняют поручение в рамках своих зон ответственности и предоставляют информацию ответственному исполнителю.

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

4.8. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Фондом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения 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 в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом 123-ФЗ.

4.9. Обращение должно быть рассмотрено в срок не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Фонде.

4.10. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов, в том числе от получателя финансовых услуг / заявителя в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения по решению директора Фонда, или уполномоченного им лица срок рассмотрения обращения продлевается, но не более чем на десять рабочих дней.

Сотрудник, ответственный за подготовку ответа на обращение, в случае необходимости запроса дополнительных документов составляет на имя директора Фонда или уполномоченного им лица служебную записку с обоснованием причин продления. Директор Фонда или уполномоченное им лицо принимает решение о продлении срока.

Ответственный исполнитель Фонда обязан уведомить делопроизводителя о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, передав делопроизводителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

4.11. Делопроизводитель направляет заявителю, получателю финансовой услуги уведомление о продлении срока рассмотрения обращения. Уведомление о продлении срока направляются заявителю, получателю финансовой услуги в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу, либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Фондом и получателем финансовой услуги. В случае, если в обращении указан способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

4.12. Делопроизводитель доводит обращения лицу, ответственному за рассмотрение обращения, под роспись в «Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг», и контролирует сроки подготовки ответа. Ответственное лицо подготавливает ответ на обращение за 2 рабочих дня до срока направления обращения заявителю, указанному в п 4.9 (контрольная дата). Плановая дата в «Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг» - дата предоставления ответственным лицом ответа делопроизводителю. Если ответ не подготовлен ответственным лицом в срок, то делопроизводитель составляет служебную записку на имя директора Фонда о нарушении срока рассмотрения обращения в соответствии с п 4.9 настоящего Положения.

4.13. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения получателей финансовых услуг, заявителя имеет право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг, заявителя требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

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

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к директору Фонда, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов заявителей получателей, финансовых услуг.

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

4.11. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение и предоставить его делопроизводителю не позднее 2 рабочих дней до даты предоставления ответа. В случае непредоставления ответа ответственным лицом, делопроизводитель направляет служебную записку на имя директора Фонда о нарушении сроков предоставления ответа.

4.12. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с пунктом 4.10 главы 4 настоящего Положения, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

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

4.14. Сотрудники Фонда не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Положением, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

ГЛАВА 5. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЮ, ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

5.1. 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.

5.2. Если обращение требует официального ответа, то ответ на обращение подписывается директором Фонда или иным уполномоченным представителем Фонда.

5.3. При составлении письменного ответа необходимо руководствоваться Памяткой - рекомендацией по составлению ответа на обращение, предусмотренной Приложением №5 настоящего Положения.

5.4. Ответы направляются делопроизводителем в установленный данным пунктом срок.

5.5. Ответ на обращение направляется в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Фондом и получателем финансовой услуги/заявителем в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги.

В случае, 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.

5.6. Ответ на обращение от имени получателя финансовой услуги, заявителя его представителя, действующего на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвоката, направляется Фондом по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Фонду получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

5.7. Ответ на обращение, полученное по почте, направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, а ответ на обращение, полученное по электронной почте, направляется получателю финансовой услуги по электронной почте (если данный способ указан в договоре об оказании финансовой услуги), подписанный простой электронной подписью директора Фонда или лица, ответственного в Фонде за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг (если ему предоставлены такие полномочия), с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

ГЛАВА 6. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ О ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ МЕР, НАПРАВЛЕННЫХ НА УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНАЛИЗА ОБРАЩЕНИЙ

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

6.2. Фонд использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год делопроизводитель производит обобщение и типизацию обращений. Обобщенные данные доводятся до руководителя Фонда в виде служебной записки для принятия необходимых мер в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

6.3. Ответственным за подготовку и предоставление сведений, указанных в пункте 6.1, а также за соблюдением сроков ответов на обращения, анализ, обобщение, типизацию обращений и подготовку предложений о принятии необходимых мер в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг, является делопроизводитель.

6.4. 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 в сфере финансового рынка, членом которой является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

ГЛАВА 7. МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ КАСАЮЩИЕСЯ ДОСТУПНОСТИ И МАТЕРИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОФИСА ФОНДА

7.1. Фонд обязан обеспечить соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечить наличие освещения и отопления, а также оборудование офиса инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг.

7.2. Фонд обязан обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

1) в офисе Фонда, должна размещаться информация, указанная в Главе 2 настоящего Положения;

2) работники Фонда, очно взаимодействующие с клиентами, должны обладать доступными для обозрения средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

3) в офисе Фонда должна быть обеспечена возможность заключения договоров с клиентами об оказании финансовых услуг, составления клиентами обращений, в том числе и для клиентов с ограниченными возможностями.

Приложение №1 к Положению по работе с обращениями получателей финансовых услуг в МКК Фонд поддержки предпринимательства РМ

Директору
МКК Фонд поддержки предпринимательства РМ

от _____
ФИО/наименование ИП/наименование ЮЛ

_____ адрес, телефон, электронная почта

_____ иные контактные данные

Заявление

Я, _____
(ФИО заявителя/наименование ИП/ФИО лица, имеющего право действовать от имени юридического лица),

действующий _____
от собственного имени (для физических лиц и ИП)/ на основании устава/доверенности № ____ от «__» _____ 20__ г.

в рамках договора займа/микрозайма (№, дата) _____
указывается действующими заемщиками Общества

прошу оказать следующую(ие) услуги :

	Услуга
<input type="checkbox"/>	Предоставление справки о ссудной задолженности по договору микрозайма/займа
<input type="checkbox"/>	Предоставление Акта сверки по договору микрозайма/займа
<input type="checkbox"/>	Предоставление справки о кредитной истории по договору микрозайма/займа
<input type="checkbox"/>	Прием заявления о досрочном погашении микрозайма/займа, предоставлении нового графика погашения займа/микрозайма при досрочном частичном погашении задолженности . Выбрать полное или частичное погашение: <input type="checkbox"/> Полное: указать срок возврата _____ <input type="checkbox"/> Частичное: указать сумму и срок возврата _____ (заявления предоставляется за 10 (десять) календарных дней до планируемой даты досрочного погашения микрозайма/займа)
<input type="checkbox"/>	Предоставление заемщику, залогодателю, поручителю копий заключенных договоров микрозайма/займа, залога, поручительства Указать: вид договора (займа, поручительства, залога) ____
<input type="checkbox"/>	Прием заявления на замену внесения изменений в состав поручителей. Прошу внести изменения в договор микрозайма №ДМЗ _____ от «__» _____ 202__ г., заменить/исключить поручителя _____ (Ф.И.О. , паспортные данные) _____ _____ В СВЯЗИ

<input type="checkbox"/>	<p>Прием заявления на замену залогового обеспечения. Прошу внести изменения в договор микрозайма № _____ от « ____ » _____ 202__ г., заменить предмет залога (согласно договора залога №ДЗ _____ от « ____ » _____ 202__ г.) автомобиль марки _____ года выпуска г/н _____, принадлежащий на праве собственности _____ (паспорт серия _____ № _____ выдан _____); дата выдачи _____; код подразделения: _____), зарегистрированному по адресу: _____ на автомобиль марки _____ года выпуска г/н _____, принадлежащий на праве собственности _____ (паспорт серия _____ № _____ выдан _____); дата выдачи _____; код подразделения: _____), зарегистрированному по адресу: _____ в связи с _____</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Прием заявления на исключение залогового обеспечения. Прошу исключить предмет залога (согласно договора залога №ДЗ _____ от « ____ » _____ 202__ г., предоставленного в качестве обеспечения по договору микрозайма №ДМЗ _____ от « ____ » _____ 202__ г., а именно : _____ принадлежащее на праве собственности: _____ (название организации, ИП, Ф.И.О. физического лица) в связи с _____.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Предоставление согласия залогодержателя на изменение технических характеристик заложенного имущества. Прошу дать согласие на реконструкцию (перепланировку) недвижимого имущества _____, (описание, кад. номер, адрес) в соответствии с условиями договора об ипотеки №ДИ- _____ Техническая документация прилагается.</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Предоставление согласия залогодержателя на передачу в аренду недвижимого имущества. Прошу дать согласие на передачу в аренду недвижимого имущества _____ (описание, кад. номер, адрес), в соответствии с условиями договора об ипотеки №ДИ- _____ от « ____ » _____ 202__ г.. Договор аренды будет заключен с _____ сроком на _____ (наименование организации, ИП)</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Прием заявления на выдачу оригинала ПТС. Прошу выдать ПТС № _____ на автомобиль марки _____ г/н _____ до « ____ » _____ 202__ г. по причине _____ (излагаются причины обращения с заявлением)</p>
<input type="checkbox"/>	<p>Прием заявления на внесение изменений в договор микрозайма в части изменения срока предоставления отчета о целевом использовании Прошу продлить срок предоставления отчета о целевом использовании микрозайма и внести изменения в договор микрозайма №ДМЗ- _____ от « ____ » _____ 202__ г.. в связи с _____ на срок _____ рабочих дней. (срок предоставления отчета о целевом использовании микрозайма может быть продлен на срок не более 60 рабочих дней)</p>

Дата: « ____ » _____ 202__ г.

_____ (подпись, печать (при наличии))

_____ ФИО

Рекомендованный шаблон для составления обращения в произвольной форме получателем финансовой услуги в МКК Фонд поддержки предпринимательства РМ

(обращение может быть составлено на бланке организации)

Исх. № _____ от __. __.20__ г.

Директору МКК Фонд
поддержки предпринимательства РМ

от: _____
(наименование организации, ИП/ФИО физ. лица)
почтовый адрес: _____

e-mail: _____

телефон: _____

Между _____ (ФИО/полное наименование)

и

Микрокредитной компанией Фонд поддержки предпринимательства Республики Мордовия был заключен Договор микрозайма/иного займа/залога/поручительства № _____ от __. __.20__ г.

Прошу Вас рассмотреть вопрос о _____

(изложить суть обращения).

Вышеуказанное обращение подтверждается следующими документами (при наличии):

1. _____;
2. _____

Приложения: на __ листе(ах).

подпись
печать (при наличии)

Приложение №3 к Положению по работе с обращениями получателей финансовых услуг в Микрокредитной компании Фонд поддержки предпринимательства Республики Мордовия

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ /ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

начат _____ г. - закончен _____ г.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
№ п/п	Дата регистрации обращения	Наименование / Ф.И.О. обратившегося лица	Реквизиты договора, иного документа, на котором основано обращение	Предмет обращения	Ответственное лицо за рассмотрение обращения и подготовку ответа	Контроль-ная дата ответа на обращение	Дата передачи на исполнение ответственного лицу	Дата подготовки ответа ответственным лицом (Плановая дата/ фактическая)	Подпись ответственного сотрудника о получении обращения/жалобы на исполнение

**ОТЧЕТ
О РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ
УСЛУГ**

1	2	3
Количество поступивших обращений	Предмет обращений	Результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично, отказ в рассмотрении)

(дата, Ф.И.О., подпись лица, ответственного за рассмотрение обращений, подготовившего отчет)

Памятка - рекомендация по составлению ответа на обращение в Микрокредитную компанию Фонд поддержки предпринимательства Республики Мордовия

При составлении письменного ответа необходимо руководствоваться следующими принципами:

1. Клиентоориентированность- основной принцип ответа (создайте комфортную среду для заявителя, решите проблему или дайте совет):

- Индивидуальный подход к заявителю (Принять во внимание возраст и статус заявителя (участники военных действий, пенсионеры, инвалиды, многодетные и т.п.);
- Эмпатия* и индивидуальность (понять проблему заявителя и поставить себя на его место);
- Активная позиция (Разрешить ситуацию или понятно разъяснить, как заявитель может решить проблему самостоятельно);

2. Принцип социализации ответов:

- Используем бланк с логотипом;
- Правильно подбираем шрифт (11-12), необходимо использовать межстрочный интервал;
- Ответ не более 2-х страниц;
- Строим ответ по принципу: сначала суть, короткий ответ на вопрос, затем детализация и аргументация (не начинаем ответ с цитирования нормативного акта (или договора), если ответ начинается с рассказа о событиях, перечисления фактов, условий договора, тарифов, а суть и решение в конце – это минус);
- Ответ должен быть адресным (ОТВЕТ КОНКРЕТНОМУ ЗАЯВИТЕЛЮ);
- Разбиваем сложные предложения на более простые, избегаем повторов и ненужных слов;
- Не используем профессиональные слова;
- Используем списки (при перечислении), таблицы для наглядного представления информации

Структура ответа:

СООБЩИТЕ СНАЧАЛА СУТЬ – ПОТОМ РЕШЕНИЕ

1	Введение	Фонд рассмотрел Ваше обращение от ... № 123
2	Суть обращения	Вы просили рассмотреть вопрос о замене залогового обеспечения по ДМЗ№1111 от 15.01.2025года
3	Краткий ответ / решение	Сообщаем, что ваша просьба удовлетворена. Принято решение о замене залогового обеспечения.
4	Аргументация, разъяснения, рекомендации	Вам необходимо: -заключить дополнительное соглашение, -оплатить услугу...
5	Заключение	-Надеемся на дальнейшее сотрудничество.. -Будем рады оказать дополнительную помощь, если у Вас появятся новые вопросы. -Спасибо за сотрудничество!
6	Приложение	Дополнительные разъяснения при необходимости

*Шаблоны предложений:

- ✓ Понимаем Ваше беспокойство, вызванное сложившейся ситуацией.
- ✓ Рады сообщить, что вопрос решен положительно: (...).
- ✓ Сожалеем, что Вам пришлось столкнуться с ситуацией, изложенной в обращении. Надеемся, что помогли Вам в ее разрешении...
- ✓ Сожалеем, что Вам пришлось столкнуться со сложностями при (...). Надеемся, что наши разъяснения помогут Вам разобраться в сложившейся ситуации.
- ✓ Прежде всего позвольте выразить Вам наши искренние соболезнования в связи с потерей близкого человека.
- ✓ Надеемся, что наши рекомендации помогут Вам избежать подобных проблем в дальнейшем.

1. Принцип эмпатии и индивидуальности

Цель: показать клиенту, что его проблема важна и принимается всерьез.

- Пример правильного начала ответа:

«Уважаемый Александр Викторович!

Мы внимательно ознакомились с Вашим обращением от 15 марта текущего года и благодарим Вас за проявленное терпение.»

- Почему важно начинать таким образом: подчеркивает персональный подход и уважение к клиенту.

2. Четкое понимание проблемы

Цель: продемонстрировать глубокое понимание сути обращения.

- Примеры формулировки проблемы:

«Вы сообщили нам, что столкнулись с задержкой платежа и хотите выяснить причину задержки и возможные варианты решения.»

- Совет: Избегайте общих формулировок типа «Ваше сообщение принято нами к рассмотрению».

3. Предоставление конкретного решения

Цель: ясно объяснить клиенту шаги, предпринятые для решения его проблемы.

- Формулировка конкретных шагов:

«Наш отдел контроля платежей провел тщательную проверку и выяснил, что задержка произошла вследствие технической неисправности системы. Для устранения данной проблемы специалисты отдела уже приняли меры, и ваш платеж успешно обработан.»

- Возможные дополнительные элементы: ссылка на регламентирующие документы, если это требуется.

4. Простота и ясность стиля изложения

Цель: сделать ответ доступным и легким для восприятия.

- Советы по стилю письма:

Используйте простой и понятный язык, без бюрократической терминологии и длинных предложений. Разбивайте сложный текст на короткие пункты и абзацы.

- Пример плохого варианта:

«Просьба принять к сведению факт нарушения срока оплаты, обусловленного техническими причинами...»

- Хороший вариант:

«Оплатите пожалуйста сумму долга до указанного срока, чтобы избежать начисления пени.»

■ 5. Оформление текста и структура

Цель: обеспечить удобную навигацию и легкость чтения.

- Основные моменты структуры письма:

1. Приветствие → Обращение по имени-отчеству.
2. Суть обращения → Что конкретно написал клиент?
3. Решённые действия → Какие меры приняты?
4. Итоговое заключение → Информирование клиента о дальнейших действиях.

- Дополнительные рекомендации: добавьте удобные визуальные элементы (таблицы, списки), если это улучшает восприятие информации.

■ 6. Проверка правильности и вежливости ответа

Цель: убедиться, что письмо грамотно написано и соответствует корпоративным стандартам.

- Правила оформления:

Проверьте текст на наличие грамматических и стилистических ошибок. Используйте профессиональный тон и официальную лексику, избегая фамильярности.

- Завершение письма: завершите письмо позитивно и вежливо, например:

«Будем рады оказать дополнительную помощь, если у Вас появятся новые вопросы. Спасибо за сотрудничество!»

Эти принципы позволят создать качественный ответ, способствующий повышению лояльности и удовлетворённости клиентов нашей организации.