

УТВЕРЖДЕНО

Приказ исполнительного директора
МКК ВО «Фонд поддержки МСП»
от 25.06.2018 №32/1-од

**Порядок работы
с обращениями граждан и
юридических лиц, поступающих в
Микрокредитную компанию
Вологодской области
«Фонд ресурсной поддержки малого и
среднего предпринимательства»**

г. Вологда

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ (далее - Порядок) разработан в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017 (далее - Базовый стандарт).

1.2. Порядок является внутренним локальным актом Микрокредитной компании Вологодской области «Фонд ресурсной поддержки малого и среднего предпринимательства» (далее по тексту – Фонд) и размещен на официальном сайте Фонда.

1.3. Ответственным за работу с обращениями Клиентов в Фонде, является специалист, назначенный в соответствии с приказом исполнительного директора.

1.4. При рассмотрении обращений Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

1.5. Все обращения, поданные в Фонд, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п.3.5. настоящего Порядка. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.6. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов (Приложение № 1), который ведется в электронном виде.

1.7. Срок рассмотрения обращения Фондом не должен превышать сроки, установленные п.4.1.3, 4.1.4. настоящего Порядка.

2. Основные понятия

Микрофинансовая организация, Фонд – Микрокредитная компания Вологодской области «Фонд ресурсной поддержки малого и среднего предпринимательства».

Договор на получение финансовой услуги – в целях настоящего Порядка является договор микрозайма (займа), а также обеспечивающие заем договоры.

Обращение - Направленное указанным в п. 3.1. настоящего Порядка способом

в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги/ представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Предложение - рекомендация получателя финансовых услуг по совершенствованию правовых актов Фонда, развитию и деятельности Фонда.

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.

Жалоба - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Официальный сайт - <http://frp35.ru>

Получатель финансовой услуги (Клиент) - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

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, а именно:

3.1.1. в электронном виде:

- на электронную почту Фонда novofond@gmail.com

3.1.2. в письменной форме:

- посредством почты, по адресу 160025, Вологодская область, г. Вологда, ул. Конева, д. 15, оф. 307

3.2. Обращения Клиентов, могут быть только в письменной форме (на

бумажном или электронном носителе) либо электронном виде и должны содержать:

- Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента – физического лица, в т.ч. индивидуального предпринимателя; полное наименование Клиента – юридического лица;
- Адрес Клиента – физического лица, в т.ч. индивидуального предпринимателя, для направления ответа (почтовый или электронный); место нахождения Клиента – юридического лица;
- Личную подпись Клиента – физического лица, в т.ч. индивидуального предпринимателя; подпись уполномоченного представителя юридического лица;
- Дату написания обращения;
- 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;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес).

3.3. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью.

3.4. 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. 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 Клиента (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем юридического лица,

2) нотариально оформленная доверенность.

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

3.5.1. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

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

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

3.5.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.5.5. 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.

3.6. В случаях, указанных в п.3.5. настоящего Порядка, Фонд сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

3.7. 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, клиенту, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

3.9. 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.

3.10. При отправке в электронной форме ответов на обращения, содержащие персональные данные Клиента, и/или тайну операций Клиента, может быть использован только электронный адрес Клиента, 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, или в обращении.

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

3.12. Обращения Клиентов 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. 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 Фонда (далее - ответственный сотрудник), который принимает решение о допустимости

рассмотрения обращения. Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п.3.5. Порядка.

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 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».

4.1.4. 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. 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.

4.2. Ответ на обращение Клиента направляется Фондом по адресу, указанному в обращении либо предоставленному при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 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.

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 об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных

настоящим пунктом.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящий Порядок утверждается приказом руководителя Фонда и вступает в силу с момента его утверждения.

5.2. Настоящий Порядок размещается на официальном сайте по адресу: <http://frp35.ru>, а также в офисе Фонда.

Журнал регистрации обращений

Регистрационный номер обращения	Дата регистрации	В отношении физических лиц: Ф.И.О. лица, направившего обращение: В отношении юридических лиц: наименование юридического лица, от имени которого направлено обращение	Содержание обращения	Ф.И.О. сотрудника, ответственного за исполнение заявления	Срок исполнения	Дата запроса дополнительной информации	Контрольный срок исполнения после получения полного пакета документов и информации	Фактическая дата исполнения	Результат	Дата, исх.№ предоставлен ответа	Способ направления ответа (лично, на электронный адрес, почтой)

