

## **Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящий документ (далее по тексту «Порядок») разработан в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденным Банком России 22.06.2017 г.
- 1.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг микрофинансовая организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.
- 1.3. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Фонде назначается работник или подразделение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг.
- 1.4. В качестве ответственного подразделения по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг, в Фонде назначен – Кредитный отдел.
- 1.5. В качестве ответственного лица по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг, в Фонде назначен – начальник Кредитного отдела или, в случае его отсутствия, менеджер кредитного отдела.
- 1.6. Ответ на обращение подписывается Директором Фонда.
- 1.7. Настоящий Порядок подлежит размещению в помещении Фонда и на его сайте в сети Интернет.

### **2. Область распространения**

- 2.1. Данный Порядок распространяется на всех сотрудников Фонда, задействованных в ходе рассмотрения каждого обращения получателя финансовых услуг.
- 2.2. Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России, об установленном в Фонде Порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лицах, ответственных за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг и предоставление соответствующих разъяснений размещается в помещении Фонда по адресу: Брянская область, г. Брянск, ул. Калинина, 38
- 2.3. В настоящем стандарте использованы следующие определения и сокращения:

Базовый стандарт	Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (в действующей редакции)
Фонд	Фонд поддержки малого и среднего предпринимательства «Брянская Микрокредитная Компания»
Единоличный исполнительный орган (Директор Фонда)	Директор Фонда «Брянская Микрокредитная Компания» или иное лицо (заместитель директора), наделенное соответствующими полномочиями, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации
Обращение	Направленное в Фонд получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, возражение, просьба или предложение, касающееся оказания Фондом финансовых услуг
Получатель финансовой услуги	Физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу
Финансовая услуга	Услуга по предоставлению микрозаймов субъектам малого и среднего предпринимательства, включая крестьянские (фермерские) хозяйства, сельскохозяйственные потребительские кооперативы, определенные в соответствии с Федеральным законом от 24.07.2007 №209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (в действующей редакции).

### 3. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

3.1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Фонд направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора 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.

3.2. 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.

3.3. Фонд обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением следующих случаев:

3.3.1. если в обращении содержится указание получателя финансовой услуги на то, что настоящее обращение ответа не требует;

3.3.2. направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем в Фонд без представления документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

3.3.2.1. для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

3.3.2.2. для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

3.4. В случае 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.

3.5. Фонд обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, проинформировать получателей финансовых услуг о следующих требованиях (п. 3.5.1.) и рекомендациях (п. 3.5.2.) к содержанию обращения:

3.5.1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося:

3.5.1.1. физическим лицом (индивидуальным предпринимателем) – фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с настоящим Порядком, для направления ответа на обращение;

3.5.1.2. юридическим лицом – полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.5.2. Рекомендации по включению в содержание обращения следующей информации и документов (при их наличии):

3.5.2.1. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;

3.5.2.2. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3.5.2.3. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

3.5.2.4. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

3.5.2.5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

#### **4. Отказ в рассмотрении обращения**

4.1. Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

4.1.1. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом (индивидуальным предпринимателем), 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);

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

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

4.1.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

4.2. Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 4.1. настоящего Порядка.

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

#### **5. Прием и регистрация обращений, требования к срокам рассмотрения**

5.1. Фонд принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах микрозайма и (или) на официальном сайте Фонда.

5.2. 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", в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

5.2.1. дата регистрации и входящий номер обращения;

5.2.2. в отношении физических лиц (индивидуальных предпринимателей) – фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение;

5.2.3. в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

5.3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в "Журнале регистрации обращений".

5.4. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист 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.

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

## **6. Формы и способы предоставления ответа, требования к мотивировке ответа и причинам отказа**

6.1. Фонд обязан принять решение по полученному обращению.

6.2. Если ответственный специалист полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Фондом по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы).

6.3. Если ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

6.4. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с пунктом 5.4. настоящего Порядка, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

6.5. В случае невозможности удовлетворить обращение, Фонд имеет право предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

6.6. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Фонда, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в "Журнале регистрации обращений".

6.7. Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев, установленных Стандартом.

6.8. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Фондом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений".

## **7. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания клиентов**

7.1. Фонд предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

7.1.1. количество поступивших обращений;

7.1.2. предмет обращений;

7.1.3. результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

7.2. Фонд использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

7.3. Обобщение и типизацию обращений, а также, в случае необходимости, внесение предложений по повышению качества обслуживания клиентов осуществляет Клиентский отдел.

## **8. Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить**

8.1. Ответственным лицом за предоставление разъяснений является начальник Клиентского отдела или в случае его отсутствия - менеджер по работе с клиентами, а в отдельных случаях сотрудники Кредитного отдела.

8.2. Фонд проводит разъяснения как по собственной инициативе, исходя из своих прямых обязанностей, предусмотренных законодательством, так и по отдельной инициативе клиента.

8.3. Запросы клиента о разъяснениях могут быть направлены в Фонд в устной или письменной форме.

8.4. Устный запрос передается сотруднику клиентского отдела непосредственно в помещении Фонда.

8.5. Письменный запрос направляется на почтовый или электронный адрес Фонда. Письменный запрос передается в клиентский отдел.

8.6. Разъяснения предоставляются клиенту устно либо письменно в срок не позднее даты заключения договоров и иных документов.

- 8.7. Факт предоставленных разъяснений по устным запросам фиксируется во внутренних формах Фонда (анкетах, заявках, уведомлениях, расписках и т.д.).
- 8.8. Факт предоставленных разъяснений по письменным запросам фиксируется в письменных ответах клиенту.
- 8.9. Письменные ответы подготавливаются ответственным лицом за предоставление разъяснений и подписываются директором Фонда.
- 8.10. В случае разъяснения клиенту условий договоров и иных документов непосредственно перед их подписанием (менее чем за 8 часов до подписания клиентом), такие разъяснения производятся сотрудником Кредитного отдела.
- 8.11. В случае если после произведенных разъяснений клиент не понял смысл или не согласен с текстом договоров и иных документов он имеет право отказаться от их подписания. В таком случае клиент обязан составить письменные возражения относительно подписания договоров и иных документов и передать их в Фонд.
- 8.12. Письменные возражения клиента подлежат обработке и рассмотрению Фондом по правилам рассмотрения обращений получателей финансовых услуг.