

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

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий документ (далее по тексту «Порядок») разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.07.2010 №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 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, сотрудник 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. Советская, д. 118, помещ. 1, а также на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://mfo-fond.ru/> (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.).

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 заместитель директора или уполномоченное ими лицо, 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 (заявитель)	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, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю 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 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, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.).

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. утратил силу (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.);

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 могут быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и Фондом (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.).

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 (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.):
  - 4.1.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
  - 4.1.2. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом (индивидуальным предпринимателем), фамилия, имя, отчество (при наличии), в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование;
  - 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 обращения не поддается прочтению;
  - 4.1.5. текст обращения не позволяет определить его суть.
- 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.
- 4.4. Если в случаях, предусмотренных пунктами 4.1.2. – 4.1.5. настоящей статьи, Фонд принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение **пяти рабочих дней** со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 3.1. настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.).
- 4.5. 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 обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 4.4. настоящего Порядка (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.).

## 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, простым почтовым отправлением, нарочным на бумажном носителе по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах микрозайма и (или) на официальном сайте Фонда или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.).

5.2. Обращение подлежит обязательной регистрации **не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления** в Фонд. В случае поступления обращения в форме электронного документа Фонд обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее **дня регистрации обращения** способом, предусмотренным пунктом 3.1. настоящего Порядка.

Сведения о поступивших обращениях в течение **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», если иные сроки не предусмотрены федеральными законами (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.).

5.3.1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение **5 (пяти) рабочих дней с даты его регистрации** в «Журнале регистрации обращений» относительно следующих обращений:

а) обращения, связанные с предоставлением согласия Фонда на передачу в аренду недвижимого имущества, имеющего обременение Фонда, а также дополнительных соглашений к действующим договорам аренды;

б) обращения, связанные с внесением изменений в характеристики объектов недвижимого имущества, имеющего обременение Фонда;

в) обращения, связанные с временным предоставлением ПТС, находящихся на хранении в Фонде, для совершения различных регистрационных действий.

(в ред. Приказа Директора №42 от 01.12.2023 г.)

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».

5.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Фонд по решению Директора Фонда вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на *десять рабочих дней*, если иное не предусмотрено федеральными законами. Фонд обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее – уведомление о продлении срока) (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.).

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

- 6.1. Фонд обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.).
- 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 способом, предусмотренным пунктом 3.1. настоящего Порядка, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений» (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.).
- 6.7. Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев, установленных Стандартом.
- 6.8. Фонд обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Порядком, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений в «Журнале регистрации обращений» (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.).

## **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 способами, предусмотренными п. 5.1. настоящего Порядка (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.).

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 вправе составить письменные возражения относительно подписания договоров и иных документов и передать их в Фонд (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.).

8.12. Письменные возражения клиента подлежат обработке и рассмотрению Фондом по правилам рассмотрения обращений получателей финансовых услуг.

## **9. Особенности рассмотрения обращений поступающих из Банка России**

9.1. В случае поступления в Фонд из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Фонд обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления заявителю (в ред. Приказа Директора №22 от 01.07.2024 г.).