

УТВЕРЖДАЮ:
Исполняющий обязанности
Исполнительного Директора
ФОНДА МКК БОФПМСБ
Иванцовой Ю.А.
Приказ № 1/8 от « 11 » 01 2024 г

Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в
Микрокредитной компании Белгородский областной фонд поддержки
малого и среднего предпринимательства

г.Белгород

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг Микрокредитной компанией Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства (далее - Порядок") 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 22.06.2017 г. Банком России (далее - Базовый стандарт) и действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок не применяется к отношениям Микрокредитной компании Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства с получателями финансовых услуг, возникшим до 01 июля 2017 г., т.е. до вступления в силу настоящего Порядка.

1.3. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Микрокредитная компания Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

1.4. Микрокредитная компания Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства 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.

1.5. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться в службу внутреннего контроля Микрокредитной компании Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства по телефону или в офис Микрокредитной компании Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства.

В вышеуказанных целях Микрокредитная компания Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

1.6. В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения настоящий Порядок размещен в открытом доступе в сети Интернет на официальном сайте Микрокредитной компании Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства.

1.7. Рекомендованная форма обращения получателя финансовых услуг приведена в приложении Порядка.

2. Основные понятия, используемые в настоящем порядке.

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

Микрокредитная компания - Микрокредитная компания Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства (сокращенно- ФОНД МКК БОФПМСП).

Получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, самозанятый) или юридическое лицо,

обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее финансовую услугу.

Обращение - направленное в ФОНД МКК БОФПМСП 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, просьба или предложение, касающиеся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Официальный сайт ФОНД МКК БОФПМСП - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности ФОНД МКК БОФПМСП, электронный адрес которого mb31.ru включает данное имя, права на которое принадлежит ФОНДУ МКК БОФПМСП.

СРО - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка".

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозайма получателям финансовых услуг и (или) привлечение денежных средств по договору займа от физических лиц.

Договор об оказании финансовой услуги - договор займа.

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

3. Прием и регистрация обращения.

3.1. Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с ФОНДОМ МКК БОФПМСП, Получатель финансовой услуги может обратиться в ФОНД МКК БОФПМСП.

Полученное в устной форме обращения Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с ФОНДОМ МКК БОФПМСП в день обращения. При этом также обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

3.2. ФОНД МКК БОФПМСП вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. ФОНД МКК БОФПМСП обязан сообщить Получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

3.3. ФОНД МКК БОФПМСП принимает обращения Получателей финансовых услуг в письменном виде нарочно или по почте заказным отправлением в уведомление о вручении или простым почтовым отправлением. по адресу РФ, г.Белгород, ул. Королева, д.2А, оф. 507 Центр «Мой Бизнес».

3.4. Прием обращений Получателей финансовых услуг осуществляется ФОНДОМ МКК БОФПМСП ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы.

3.5. Поступившее в ФОНД МКК БОФПМСП обращение Получателя финансовой услуги в течение 3 (трех) рабочих дней с даты его поступления регистрируется в "Журнале регистрации обращений".

4. Требования к письменному обращению получателя финансовых услуг.

4.1. Рекомендуемая форма обращения Получателя финансовой услуги приведена в Приложении к настоящему Порядку.

4.2. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения Получателя финансовых услуг должно содержать:

- дату обращения;
- номер Договора об оказании финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с ФОНДОМ МКК БОФПМСП;
- суть обращения;
- иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обязательства. В этом случае в обращении приводятся прилагаемые к нему документы;
- в отношении Получателя финансовой услуги - физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), личную подпись Получателя финансовых услуг (его представителя), почтовый адрес в соответствии с п. 4.3 настоящего
 - Порядка для направления ответа на обращение.

4.3. Ответ на обращение ФОНД МКК БОФПМСП направляет по адресу, предоставленному ей Получателем финансовой услуги при заключении договора 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 № 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги.

В случае направления обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатам ответ на такое обращение ФОНД МКК БОФПМСП направляет по адресу, предоставленному ФОНДУ МКК БОФПМСП получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовых услуг, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Порядка.

5. Предельные сроки рассмотрения обращений

5.1. Ответ на поступившее к нему обращение должен быть составлен в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в "Журнале регистрации обращений".

В случае если Получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный исполнитель службы внутреннего контроля ФОНДА МКК БОФПМСП в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у Получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

5.2. Типовая форма запроса Получателю финансовой услуги о предоставлении документов (информации) приведена в Приложении к настоящему Порядку.

При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документы Получателем финансовой услуги, ФОНД МКК БОФПМСП рассматривает обращение не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

6. Работа с обращениями, формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа.

6.1. Рассмотрение обращений Получателей микрофинансовых услуг осуществляется ФОНД МКК БОФПМСП бесплатно.

6.2. Ответ на обращение Получателя финансовой услуги ФОНД МКК БОФПМСП направляет:

- по адресу, предоставленному Получателем финансовой услуги (его представителем) в соответствии с пунктом 4.3 настоящего Порядка.
- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением
- или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги (микрозайма) по усмотрению ФОНДА МКК БОФПМСП.

6.3. Фонд МКК вправе отказать в рассмотрении обращения Получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

6.3.1. в обращении не указаны:

- номер и дата Договора об оказании услуг финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с ФОНДОМ МКК БОФПМСП;
- признаки, идентифицирующие физического лица-Получателя финансовой услуги (фамилия, имя, отчество (при наличии)), почтовый адрес;

6.3.2. в обращении отсутствует:

- подпись физического лица - Получателя финансовой услуги (его представителя);

6.3.3. к обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги;

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

6.3.5. текст письменного обращения не поддается прочтению;

6.3.6. в обращение 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.

6.3.7. в обращении содержится запрос минимального объема информации получателя финансовой услуги, размещенной в открытом доступе на официальном сайте ФОНДА МКК БОФПМСП в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

6.3.8. в обращении содержится запрос общедоступной информации и открытых данных, перечень и доступ к которой определен ст. 7 Федерального закона № 149-ФЗ от 27 июня 2006г. "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

6.4. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

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

6.5. В случае возникновения у ФОНДА МКК БОФПМСП сомнений относительно подлинности подписи об обращении Получателя финансовой услуги или полномочий его представителя, ФОНД МКК БОФПМСП обязан проинформировать Получателя финансовой услуги неуполномоченным лицом в устной или письменной форме с учетом п. 3.2. настоящего Порядка.

6.6. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложение к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между Получателем финансовой услуги и ФОНДОМ МКК БОФПМСП.

6.7. ФОНД МКК БОФПМСП обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 6.3.-6.4. настоящего Порядка.

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

6.9. ФОНД МКК БОФПМСП обязан принять решение по полученному ею обращению Получателя финансовой услуги.

Если ответственный исполнитель ФОНДА МКК БОФПМСП полагает, что обращение Получателя финансовой услуги должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ Получателю финансовой услуги, в котором приводятся разъяснения, какие действия принимаются ФОНДОМ МКК БОФПМСП по обращению и какие действия должен предпринять Получатель финансовой услуги (если они необходимы).

Если ответственный исполнитель ФОНДА МКК БОФПМСП полагает, что обращение Получателя финансовой услуги не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

В случае отсутствия ответа Получателя финансовой услуги на запрос ФОНДА МКК БОФПМСП, направленный в соответствии с п. 5.1. настоящего Порядка, ответственный исполнитель ФОНДА МКК БОФПМСП вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

6.10. В случае невозможности удовлетворить обращение ФОНД МКК БОФПМСП рекомендует предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

6.11. Письменный ответ за подписью руководителя службы внутреннего контроля или единоличного исполнительного органа ФОНДА МКК БОФПМСП направляется в адрес Получателя финансовой услуги с учетом 4.3. настоящего Порядка по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или по усмотрению ФОНДА МКК БОФПМСП, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в "Журнале регистрации обращения".

6.12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся ФОНДОМ МКК БОФПМСП в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращения".

Обращения Получателя финансовой услуги, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от полных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Получателя финансовой услуги и (или) его обращения.