

УТВЕРЖДЕН
приказом МКК «СФРП» (Фонд)
от 01.07.2024 года № 69-ВН

ПОЛОЖЕНИЕ
по работе с обращениями получателей финансовых услуг

г. Южно-Сахалинск, 2024

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение по работе с обращениями получателей финансовых услуг в микрокредитной компании «Сахалинский Фонд развития предпринимательства» (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 (утв. Банком России 22.06.2017) и Федерального закона от 04.08.2023 № 442-ФЗ «О внесении изменений в федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации».

1.2. В настоящем Положении используются следующие понятия:

Обращение – направленное в микрокредитную компанию «Сахалинский Фонд развития предпринимательства» (далее – 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, просьба или предложение, связанное с осуществлением Фондом микрофинансовой деятельности;

ОФПП – отдел финансовой поддержки предпринимательства;

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;

Финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов 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.

1.3. Настоящее Положение подлежит размещению на официальном сайте Фонда в сети Интернет с целью доведения до получателей финансовых услуг информации о требованиях и рекомендациях к обращениям получателей финансовых услуг.

2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ФОНДА

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

2.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений, назначается сотрудник ОФПП, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.

2.3. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг имеет право:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

- требовать у работников Фонда, включая руководителей структурных подразделений, предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

- 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 получателей финансовых услуг.

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

2.5. Ответ на обращение подписывается директором Фонда или иным уполномоченным представителем Фонда.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

3.1. 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 микрозайма.

3.2. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Фонд вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

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 Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

3.3. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение;

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица.

3.4. Рекомендуются включать в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- номер договора микрозайма, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом;

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

- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;

- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

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

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

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

4. ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ, РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДЕЛЬНЫМ СРОКАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Фонд обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящего Положения – заявитель), связанное с осуществлением Фондом микрофинансовой деятельности, в следующем порядке:

4.2. Фонд принимает обращение заявителя по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, а также путем личной передачи обращения в офис Фонда или на адрес электронной почты Фонда.

Представитель заявителя также может подать обращение любым из указанных выше способов.

Адрес для обращений в Фонд: 693023, Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, ул. Емельянова А.О., д. 6, электронная почта: fsrp-sakhalin@mail.ru, mybusiness65@sakhalin.gov.ru.

4.3. Информация об адресах, указанных в п. 4.2 настоящего Положения, также размещается на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.fsrp-sakhalin.ru.

4.4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в микрофинансовую организацию.

В случае поступления обращения в форме электронного документа Фонд уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 4.11 настоящего Положения.

Обращение подлежит обязательной регистрации в специальном «Журнале входящей корреспонденции и обращений получателей финансовых услуг» (далее – Журнал), в котором содержатся следующие сведения по каждому обращению:

- дата регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц: фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц: наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

4.5. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Фондом, рассматривается Фондом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в Журнале.

4.6. Фонд не предоставляет потребительские микрозаймы и в соответствии с письмом Банка России № 14-6-9/710 от 03.02.2020 исключен из реестра финансовых организаций, обязанных организовывать взаимодействие с финансовым уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с требованиями Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Получатели финансовой услуги при урегулировании споров с Фондом не руководствуются Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

4.7. Фонд обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения лицо, ответственное за рассмотрение обращений обязано направить заявителю ответ на обращение в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения.

4.8. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный сотрудник обязан запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

4.9. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Фонд по решению директора, заместителя директора или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (Десять) рабочих дней. Фонд обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее – уведомление о продлении срока).

4.10. 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.

4.11. 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 Фондом 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. Ответ на обращение регистрируется в Журнале.

4.12. Фонд обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Положением, в течение 3 (Трех) лет со дня регистрации таких обращений.

4.13. В случае выявления Фондом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 № 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 она 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.

4.14. Ответ на обращение по существу не дается Фондом в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Фонда или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

4.15. Если в случаях, предусмотренных п.п. 2-5 п. 4.14 настоящего Положения, Фонд принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 4.11 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

4.16. 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 безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 4.15 настоящего Положения.

4.17. В случае поступления в Фонд из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Фонд обязан рассмотреть

его в соответствии с требованиями настоящего Положения, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления заявителю.

5. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ И ТРЕБОВАНИЯ К МОТИВИРОВКЕ ОТВЕТА И ПРИЧИНАМ ОТКАЗА

5.1. Фонд принимает решение по полученному ею обращению. Если ответственный сотрудник 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). Если ответственный сотрудник полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с п. 4.8 настоящего Положения, ответственный сотрудник вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

5.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Фонд может предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Фонд и его сотрудники не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Положением, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.