

Генеральный директор МБК



Утверждено
«Фонд РП РС (Я)
Максимов П.Ф.
«01» июля 2024 г.

РЕГЛАМЕНТ

работы с обращениями физического лица или юридического лица в
Микрокредитной компании «Фонд развития предпринимательства
Республики Саха (Якутия)»

г. Якутск

1. Общие положения

1.1 Настоящий Регламент определяет общие принципы, порядок и сроки работы с обращениями физического лица и юридического лица в Микрокредитной компании "Фонд развития предпринимательства Республики Саха (Якутия)" (далее - Фонд). Данный регламент разработан в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

- Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях";

- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц, получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулирующих организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденный Банком России Протокол от 22.06.2017 N КФНП-22

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

1.3 В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

Заявитель – физическое (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо

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, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг;

Получатель финансовой услуги - 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;

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

1.2 Настоящий Регламент подлежит размещению на официальном сайте Фонда в сети Интернет.

2. Прием и регистрация обращений

2.1 Заявитель может направить в Фонд обращения следующими способами:

– почтовые заказные отправления с уведомлением о вручении, либо простые почтовые отправления на адрес: 677027, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. ул. Орджоникидзе, д. 50, помещение 201;

– через личный прием по адресу 677027, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. ул. Орджоникидзе, д. 50, помещение 201

– электронные отправления на адрес электронной почты: fondsakha@inbox.ru;

– через раздел «Обратиться в Фонд» на официальном сайте Фонда в сети интернет <https://fondsakha.ru/>

2.2 В целях учета поступающих обращений в Фонде на постоянной основе ведется «Журнал регистрации обращений» (Приложение № 1 к Регламенту)

2.3 Ответственным за ведение «Журнала регистрации обращений» является ведущий специалист-секретарь.

2.4 Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Фонд. В случае поступления обращения в форме

электронного документа Ведущий специалист-секретарь обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 5.1 Регламента.

3. Требования к письменному обращению получателя финансовых услуг

3.1 В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращение Получателя финансовых услуг должно содержать:

- в отношении Получателя финансовой услуги-юридического лица: полное наименование и место нахождения юридического лица, подпись уполномоченного представителя юридического лица;
- в отношении Получателя финансовой услуги - физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес для направления ответа на обращение;
- дату обращения;
- номер Договора об оказании финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с Фондом (при наличии);
- суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства);
- иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3.2. В случае возникновения у Фонда сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Фонд обязан проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

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

- 3.3.1 в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 3.3.2. в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3.3.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;
- 3.3.4. текст обращения не поддается прочтению;
- 3.3.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

3.4 Если в случаях, предусмотренных пунктами 3.3.1 – 3.3.2 регламента, Фонд принимает решение оставить обращение без ответа по существу и должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.5 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 безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 3.4

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1 Фонд предоставляет ответы на запросы в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.

4.2 В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Фонд по решению единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. При этом, Фонд уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

5. Работа с обращениями, формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к ответу и причины отказ

5.1 Руководитель структурного подразделения, которому поручено подготовить ответ на обращение, является должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения и соблюдение сроков его рассмотрения.

5.2 В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получателей финансовых услуг сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений имеет право:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг, 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 генеральному директору Фонда, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

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

5.4 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".

5.5 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.

5.6 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.

5.7 Ответ на обращение подписывается генеральным директором Фонда или иным уполномоченным представителем Фонда.

5.4 В случае поступления в Фонд из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Фонд обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями Регламента, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю

5.5 В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Фондом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Фондом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

5.6 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 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", микрофинансовая организация 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.

5.7 Обращения и документы по их рассмотрению хранятся в отдельной папке в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений"

6. Заключительные положения

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

6.1.1 количество поступивших обращений;

6.1.2 предмет обращений;

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

6.2 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.

6.3 Настоящий регламент утверждается Генеральным директором Фонда и вступает в силу с момента его утверждения.

6.4 Внесение изменений или дополнений в настоящий Регламент принимается приказом Генерального директор Фонда.

6.5 Настоящий Регламент действует до принятия нового или отмены настоящего Регламента.

