

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

по работе с обращениями получателей финансовых услуг в  
Микрокредитной компании Государственный фонд поддержки  
предпринимательства Кузбасса  
(редакция 3)

г. Кемерово, 2024г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Положение по работе с обращениями получателей финансовых услуг в Микрокредитной компании Государственный фонд поддержки предпринимательства Кузбасса (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.07.2010г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», 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 22.06.2017г.)

1.2. В настоящем Положении используются следующие понятия:

**Обращение** – направленное в Микрокредитную компанию Государственный фонд поддержки предпринимательства Кузбасса 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, предусмотренной Федеральным законом от 02.07.2010г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

**Получатель финансовой услуги** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в МКК ГОСФОНД ППКО с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

**Заявитель** – физическое лицо или юридическое лицо, направившее обращение в Фонд, связанное с осуществлением Фондом микрофинансовой деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 02.07.2010г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

**Финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов/займов получателям финансовых услуг;

**Фонд** – Микрокредитная компания Государственный фонд поддержки предпринимательства Кузбасса/МКК ГОСФОНД ППКО.

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 в Фонд назначается сотрудник, 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 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.

2.4. Сотрудник Фонда, получивший запрос ответственного за рассмотрение обращений сотрудника, обязан не позднее следующего 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 генеральным директором Фонда или иным уполномоченным представителем Фонда.

### **3. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ**

3.1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения Фонд направляет 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 направляется способом, указанным в обращении.

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 если обращение получателя финансовой услуги касается предоставления реструктуризации задолженности по договору микрозайма, продления срока предоставления отчета о целевом использовании полученного микрозайма, при принятии положительного решения по обращению получателя финансовых услуг ответом на обращение будет являться подписание Фондом и получателем финансовых услуг соответствующих дополнительных соглашений к договорам микрозайма.

3.3. Фонд отвечает на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных п. 3.4. настоящего Положения.

3.4. 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 (в том числе индивидуальных предпринимателей, работающих без печати): нотариально удостоверенная доверенность;
- для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при наличии) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги – юридического лица/получателем финансовой услуги – индивидуальным предпринимателем.

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

3.6. 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, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица;

3.7. 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.

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

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя
- 3) - отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 4) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, угрозы жизни, здоровью и имуществу работнику Фонда или членов его семьи;
- 5) текст обращения не поддается прочтению;
- 6) текст обращения не позволяет определить его суть.

3.9. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2-6 пункта 3.8 настоящего Положения, Фонд принимает решение оставить обращение без ответа по существу, Фонд направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 3.1 Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.10. 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

принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 3.9 Положения.

3.10. 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 Положения, а также направить в Банк России копию ответа и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления Заявителю.

3.11. В случае выявления Фондом при рассмотрении обращения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 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 он 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.

3.12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Фондом в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений". 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 принимает обращения получателей финансовых услуг, направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу местонахождения Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты, информация о котором размещена на официальном сайте Фонда [www.fond42.ru](http://www.fond42.ru).

4.2. Поступившее обращение не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Фонд, регистрируется в "Журнале регистрации обращений", 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.

В случае поступления обращения в форме электронного документа Фонд уведомляет Заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации способом, предусмотренным п. 3.1. Положения.

4.3. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений составляет и направляет ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его регистрации в "Журнале регистрации обращений".

4.4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов для рассмотрения обращения Фонд вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней. Фонд уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление. Если владельцем дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения является заявитель, в

уведомлении о продлении рассмотрения обращения также указывается о необходимости предоставления дополнительных документов и срок для их предоставления.

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 регистрации обращений".

## **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 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). 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.

5.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с п. 4.4 настоящего Положения, ответственный специалист 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.

5.4. Ответ на обращение регистрируется в "Журнале регистрации исходящих документов" и направляется заявителю способом, предусмотренным п. 3.1 Положения.