

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

по работе с обращениями получателей финансовых услуг в  
Микрокредитной компании Государственный фонд поддержки  
предпринимательства Кузбасса  
(редакция 2)

г. Кемерово, 2020 г.

## 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 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, касающееся оказания МКК ГОСФОНД ППКО финансовых услуг;

**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;

**Финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов получателю 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 Фонд направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма, или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора микрозайма. 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. Если обращение получателя финансовой услуги получено посредством электронной почты, то ответ на обращение получателя финансовой услуги при наличии соответствующего волеизъявления получателя финансовой услуги может направлено на адрес электронной почты, указанной получателем финансовой услуги.

3.3. 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.

3.4. Фонд отвечает на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных п. 3.5. настоящего Положения.

3.5. 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, работающих с печатью: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги и подписанная руководителем получателя финансовой услуги – юридического лица/получателем финансовой услуги – индивидуальным предпринимателем.

3.6. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и Фондом.

3.7. 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.

3.8. 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;

3.9. 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.

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

- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Фонда, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении 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.

После устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, перечисленных в настоящем пункте, обращение получателя финансовых услуг рассматривается по существу.

3.11. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Фондом в течение 1 (одного) года 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 по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц или на официальном сайте Фонда [www.fond42.ru](http://www.fond42.ru). Обращения, принятые по электронной почте, распечатываются, а затем регистрируются и обрабатываются в соответствии с настоящим Положением.

4.2. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня регистрируется в "Журнал регистрации входящих документов", 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.

4.3. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений составляет ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в "Журнале регистрации входящих документов".

В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный сотрудник 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 рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.4. 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 входящих документов".

## **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. 4.3 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 направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, а ответ на обращение, полученное по электронной почте, может быть направлен получателю финансовых услуг по электронной почте при наличии соответствующего волеизъявления получателя финансовой услуги, с регистрацией ответа в "Журнале регистрации исходящих документов".