

УТВЕРЖДАЮ:

директор Микрокредитной
компании «Фонд
кредитования субъектов
предпринимательства в
Чеченской Республике»

 М.К. Гугаев

«03 ~~июня~~ 2017 г.



Порядок

рассмотрения обращений получателей финансовых услуг
в Микрокредитной компании «Фонд кредитования субъектов
предпринимательства в Чеченской Республике»

г. Грозный
2017 г.

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в Микрокредитной компании «Фонд кредитования субъектов предпринимательства в Чеченской Республике» » (далее – Порядок) определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг Микрокредитной компании «Фонд кредитования субъектов предпринимательства в Чеченской Республике» (далее – Фонд), разработан 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. Порядок не применяется к отношениям Фонда с получателями финансовых услуг, возникшим до 1 июля 2017 года, т.е., до вступления в силу Порядка.

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

1.4. Работником Фонда по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг является начальник отдела по работе с предпринимателями Фонда или, в случае его отсутствия – главный специалист отдела по работе с предпринимателями Фонда (далее – Ответственное лицо).

1.5. Ответ на обращение подписывается директором Фонда.

2. Область распространения Порядка

2.1. Порядок распространяется на всех сотрудников Фонда, задействованных в ходе рассмотрения каждого обращения получателя финансовой услуги.

2.2. В настоящем Порядке использованы следующие определения и сокращения:

Фонд	Микрокредитная компания «Фонд кредитования субъектов предпринимательства в Чеченской Республике»
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

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, возражение, просьба или предложение, касающееся оказания Фондом финансовых услуг
Финансовая услуга	Услуга по предоставлению микрозайма получателю финансовой услуги
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»;
Официальный сайт Фонда	Сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» https://fkspchr.ru , содержащий информацию о деятельности Фонда, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Фонду;
Директор Фонда	Единоличный исполнительный орган Фонда, наделенный соответствующими полномочиями, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и уставом Фонда
Договор об оказании финансовой услуги	Договор микрозайма, договор поручительства, договор залога, договор ипотеки (залога недвижимого имущества) (включая все изменения и дополнения к вышеперечисленным договорам об оказании финансовой услуги), заключенный Фондом с получателем финансовой услуги

3. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

3.5. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Фонд направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором 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, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Фондом.

3.6. 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 об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

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

а) 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);

б) 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.

3.7. Фонд обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением следующих случаев:

1) если в обращении содержится указание получателя финансовой услуги на то, что настоящее обращение ответа не требует;

2) если обращение составлено в форме уведомления;

3) направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем в Фонд без представления документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

3.8. 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.

3.9. Фонд обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на официальном сайте Фонда, проинформировать получателей финансовых услуг о следующих требованиях (подпункт 1 настоящего пункта) и рекомендациях (подпункт 2 настоящего пункта) к содержанию обращения:

1) обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося:

а) физическим лицом (в том числе индивидуальным предпринимателем) – фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с Порядком, для направления ответа на обращение, подпись получателя финансовой услуги (его уполномоченного представителя или адвоката);

б) юридическим лицом – полное наименование и место нахождения

юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица;

2) рекомендации по включению в содержание обращения следующей информации и документов (при их наличии):

а) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом;

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

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

г) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

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

4. Отказ в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги

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

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом (в том числе индивидуальным предпринимателем), 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);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Фонда, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) 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.

4.2. Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 4.1 Порядка.

4.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный

порядок обжалования данного судебного решения.

5. Прием и регистрация обращений, требования к срокам рассмотрения

5.1. Прием обращений Получателей финансовых услуг осуществляется Фондом ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы Фонда: понедельник, вторник среда, четверг, пятница с 09.00 до 12.00 и с 14.00 до 18.00 (до 17.00 - в предпраздничные дни), за исключением обеденного перерыва указанных дней недели - с 13.00 до 14.00, выходных дней – суббота и воскресенье, а также нерабочих праздничных дней.

5.2. Фонд принимает обращения получателей финансовых услуг способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, в том числе:

- электронным, по адресу info@fkspchr.ru;

- письменно нарочным или по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по юридическому (почтовому) адресу Фонда: 364024, Чеченская Республика, г. Грозный, улица Хамзата Усмановича Орзамиева, 10 (далее – адрес Фонда), указанному в договорах микрозайма и на официальном сайте Фонда.

Обращение должно быть составлено по форме, согласно **приложению № 1** к Порядку.

5.3. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносят в Журнал регистрации обращений, разработанный по форме, в соответствии с **приложением № 2** (далее – Журнал регистрации обращений), в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации обращения;

2) входящий номер обращения;

3) в отношении физических лиц (в том числе индивидуальных предпринимателей) – 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) дата регистрации ответа на обращение;

5) исходящий регистрационный номер ответа на обращение;

6) примечание.

5.4. Ответственное лицо обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в Журнале регистрации обращений.

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

5.6. 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.

5.7. Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России размещается в помещении Фонда по адресу: 364024, Чеченская Республика, г. Грозный, улица Хамзата Усмановича Орзамиеva, 10, кабинет № 6

6. Формы и способы предоставления ответа, требования к мотивировке ответа и причинам отказа

6.1. Фонд обязан принять решение по полученному обращению.

6.2. Если Ответственное лицо полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно 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).

6.3. Если Ответственное лицо полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

6.4. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с пунктом 5.5 Порядка, Ответственное лицо вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

6.5. В случае невозможности удовлетворить обращение, Фонд имеет право предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

6.6. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Фонда, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в Журнале регистрации обращений.

6.7. Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев, установленных Базовым стандартом.

6.8. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Фондом в

течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале регистрации обращений.

7. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания клиентов

7.1. Фонд предоставляет в СРО, по ее требованию, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) предмет обращений;
- 3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

7.2. 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.

7.3. Обобщение и типизацию обращений, а также, в случае необходимости, внесение предложений по повышению качества обслуживания клиентов осуществляет Ответственное лицо.

8. Заключительные положения

8.1. Директор Фонда осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов получателей финансовых услуг.

8.2. Порядок подлежит размещению в помещении Фонда (кабинет № 6) и на официальном сайте Фонда.

8.3. Порядок вступает в силу со дня его утверждения директором Фонда.

Приложение № 1
к Положению «О порядке
рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг
в Микрокредитной компании
«Фонд кредитования субъектов
предпринимательства в
Чеченской Республике»
(форма)

Директору МКК «ФКСПЧР»

(фамилия, имя, отчество директора МКК «ФКСПЧР»)

от _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя
финансовой услуги/полное наименование
организации - получателя финансовой услуги)

(почтовый адрес или электронный адрес)

Обращение

Суть обращения:

(подпись лица, составившего обращение)

(расшифровка подписи)

(дата подписания обращения)

Приложение № 2
к Положению «О порядке
рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг
в Микрокредитной компании
«Фонд кредитования субъектов
предпринимательства в
Чеченской Республике»
(форма)

ЖУРНАЛ
регистрации обращений

Дата регистрации обращения	Входящий регистрационный номер обращения	Фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение	Дата регистрации ответа на обращение	Исходящий регистрационный номер ответа на обращение	Примечание
1	2	3	4	5	6