

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

**акционерного общества Микрокредитная компания «Фонд содействия
кредитованию малого и среднего предпринимательства
Тамбовской области»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке работы по обращениям получателей финансовых услуг акционерного общества Микрокредитная компания «Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тамбовской области» (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 (утвержденному Банком России (протокол № КФНП–14 от 07.05.2026)).

1.2. Для целей Положения используются следующие основные понятия:

1.2.1. обращение – направленное в акционерное общество Микрокредитная компания «Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тамбовской области» (далее – Фонд) получателем финансовой услуги, представителем, правопреемником получателя финансовой услуги или лицом, указанным в пункте 6 статьи 18 Базового стандарта, а также поступившее в микрофинансовую организацию из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (далее – Закон № 86-ФЗ) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления о предоставлении займа), жалоба, просьба или предложение, связанные с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ;

1.2.2. 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;

1.2.3. финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

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

2. Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

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 Фонде назначается ответственный работник.

Генеральный директор Фонда осуществляет контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

2.3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг имеет право:

2.3.1. запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2.3.2. требовать у работников Фонда предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

2.3.3. в случае необходимости обращаться непосредственно к генеральному директору Фонда, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, 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 представить 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. Фонд в местах оказания финансовых услуг, в том числе путем публикации на официальном сайте на официальном сайте Фонда по адресу <http://www.fsc-tambov.ru/>, информирует получателей финансовых услуг о необходимости указания в обращении фамилии (наименования) получателя финансовой услуги и адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также о рекомендациях по включению в обращение получателей финансовых услуг следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействия) которого обжалуются;

- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

4. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

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 иному адресу, указанному в договорах микрозайма и (или) на официальном сайте Фонда по адресу <http://www.fsc-tambov.ru>.

Рекомендованная типовая форма обращения получателя финансовой услуги приведена в Приложении №1 к Положению.

4.2. Поступившее в Фонд обращение получателя финансовой услуги подлежит регистрации в «Журнале регистрации обращений» (Приложение №2 к Положению) в сроки, предусмотренные частью 5 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ, с отражением по каждому обращению следующих сведений:

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
- 2) в отношении физических лиц – фамилия, имя и отчество (при указании в обращении) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;
- 3) тематика обращения.

Допускается ведение «Журнала регистрации обращений» в электронном виде.

4.3. Ответ на обращение подлежит регистрации в «Журнале регистрации обращений» (Приложение №2 к Положению) не позднее рабочего дня, следующего за днем его отправления, с отражением по каждому ответу на обращение следующих сведений:

- 1) результат рассмотрения обращения;
- 2) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

4.4. В случае получения Фондом обращения, содержащего информацию о неправомерном использовании третьими лицами персональных данных физических лиц с целью получения займа такими третьими лицами, Фонд обязан:

- 1) в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в Фонд, направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о правах указанного физического лица, о дальнейших действиях Фонда в связи с получением обращения, в том числе предусмотренных подпунктами 4 и 5 настоящего пункта, о сроках реализации данных мероприятий и информирования физического лица об их результатах, а также о возможности признания Фондом отсутствия у физического лица задолженности по займу и инициации соответствующей корректировки его кредитной истории в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» (далее – Закон № 218-ФЗ), в случае выявления факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

2) при наличии запроса физического лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика, предоставить ему договор займа, в отношении которого подано обращение, а также иные документы и сведения, которые были получены Фондом при заключении договора займа;

3) рассмотреть обращение в срок, установленный частью 7 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ;

4) проанализировать обстоятельства выдачи займа, включая содержание сведений, полученных при оформлении договора займа, действия, предпринятые Фондом для идентификации получателя финансовой услуги и дополнительного контроля, осуществляемого в соответствии с Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке, разработанным на основании статей 4 и 5 Закона № 223-ФЗ, в целях проверки достоверности полученных при оформлении договора займа сведений о заемщике, а также иную доступную информацию, которая может быть использована Фондом для формирования вывода о факте (признаках) выдачи займа физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, либо третьему лицу;

5) на время рассмотрения обращения прекратить взаимодействие с физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заемщика, для целей взыскания с него задолженности по займу. Обязанность, установленная настоящим абзацем, не распространяется на случаи повторной подачи таким физическим лицом обращения по договору займа, по которому Фондом проводились мероприятия, предусмотренные подпунктом 4 настоящего пункта, и в результате которых Фондом не было установлено факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

6) в случае установления по результатам мероприятий, предусмотренных подпунктом 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу сообщить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, об отсутствии у него задолженности по займу, прекратить процедуру взыскания с него задолженности по займу, в том числе осуществляемого в судебном порядке и (или) порядке исполнительного производства, а также обратиться в бюро кредитных историй, в которое (которые) была предоставлена информация о выданном займе, с заявлением о соответствующей корректировке кредитной истории в порядке, предусмотренном Законом № 218-ФЗ. Реализация предусмотренных настоящим подпунктом обязанностей должна быть осуществлена Фондом в срок, установленный частью 7 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ;

7) в случае неустановления по результатам мероприятий, предусмотренных подпунктом 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о содержании полученной в ходе проведения проверочных мероприятий информации и сделанных на ее основании выводов об отсутствии факта (признаков) выдачи Фондом займа третьему лицу, а также возобновлении Фондом процедуры взыскания с физического лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика, задолженности по займу.

Ответ на обращение, а также информация, направляемые в соответствии с настоящим пунктом, направляются Фондом в порядке и сроки, установленные частями 7 и 10 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ;

8) не ставить возможность рассмотрения Фондом обращения и урегулирования описанной в обращении ситуации в зависимости от совершения физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заемщика, каких-либо дополнительных действий, включая подачу соответствующих заявлений в правоохранительные и (или) судебные органы, а

также предоставление в Фонд каких-либо подтверждающих документов от сторонних коммерческих организаций. Предлагая физическому лицу предоставить дополнительную информацию для целей рассмотрения обращения, Фонд обязан довести до его сведения, что отказ или невозможность предоставления такой информации не влияет на принятие решения о рассмотрении обращения.

4.5. Направление ответа получателю финансовой услуги по результатам рассмотрения его обращения, включая порядок запроса дополнительных документов и материалов для рассмотрения такого обращения, порядок его рассмотрения, включая сроки, формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение осуществляется в порядке, установленном статьей 9.1 Закона № 151-ФЗ. Ответ на обращение должен быть мотивирован. В определенных статьей 9.1 Закона № 151-ФЗ случаях получателю финансовой услуги направляется уведомление об оставлении обращения получателя финансовых услуг без ответа по существу.

4.6. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения подписываются единоличным исполнительным органом, заместителем единоличного исполнительного органа или иным уполномоченным ими лицом и направляются получателю финансовых услуг способами, предусмотренными частью 10 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ.

4.7. Ответ на обращение по существу не дается Фондом в случаях, предусмотренных частью 13 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ.

4.8. В случае если на обращение получателя финансовой услуги не может быть дан ответ, удовлетворяющий требования получателя финансовой услуги, рекомендуется предложить получателю финансовой услуги, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

5. Анализ обращений получателей финансовых услуг и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений

5.1 Фонд предоставляет в саморегулируемую организацию, 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).

5.2. 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 (приложение №3 к Положению) и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

Приложение №1
к Положению о порядке работы по
обращениям получателей финансовых услуг
акционерного общества Микрокредитная
компания «Фонд содействия кредитованию
малого и среднего предпринимательства
Тамбовской области»

Рекомендованная типовая форма обращения получателя финансовой услуги

Получатель финансовой услуги, являющийся физическим лицом	Генеральному директору АО МКК «Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тамбовской области» <ФИО руководителя Фонда> <Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) получателя финансовой услуги > (в родительном падеже) или <Фамилия, Имя, Отчество (при наличии) представителя получателя финансовой услуги > (в родительном падеже) <адрес для направления ответа на обращение >
Получатель финансовой услуги, являющийся юридическим лицом	<полное наименование получателя финансовой услуги> <место нахождения юридического лица >

Между <наименование получателя финансовой услуги> и АО МКК «Фонд содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тамбовской области» заключен договор микрозайма <номер и дата договора при наличии>.

<Изложить существо требований и фактические обстоятельства, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства>

<Если обжалуются действия (бездействие) работника Фонда, то необходимо указать ФИО, должность работника Фонда и действия (бездействия), допущенные им>

<Указать иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить (при наличии)>

<Ссылки на документы, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (при наличии)>

Приложение:

<1. Оригинал доверенности представителя получателя финансовой услуги (если обращение подписывает представитель)>

<2. (указать перечень прилагаемых документов (копий документов)>

<Дата, подпись получателя финансовой услуги/представителя получателя финансовой услуги>

Приложение №2
к Положению о порядке работы по
обращениям получателей финансовых услуг
акционерного общества Микрокредитная
компания «Фонд содействия кредитованию
малого и среднего предпринимательства
Тамбовской области»

Утверждаю:

Генеральный директор

АО МКК «Фонд содействия

кредитованию малого и среднего

предпринимательства Тамбовской

области»

_____/_____/_____/

Журнал регистрации обращений

№ п/п	Дата регистрации и входящий номер обращения	Получатель финансовой услуги*	Тематика (предмет) обращения	Результат рассмотрения обращения**	Дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение
1	2	3	4	5	6

* в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при указании в обращении) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение

** удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично

Приложение №3
к Положению о порядке работы по
обращениям получателей финансовых услуг
акционерного общества Микрокредитная
компания «Фонд содействия кредитованию
малого и среднего предпринимательства
Тамбовской области»

Утверждаю:

Генеральный директор

АО МКК «Фонд содействия

кредитованию малого и среднего

предпринимательства Тамбовской

области»

_____ / _____ /

Отчет о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг

№ п/п	Количество поступивших обращений	Предмет обращений	Результат рассмотрения обращений*
1	2	3	4

* (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично)

<дата>

<ФИО и подпись ответственного лица,
составившего отчет>