

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора
МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина»

№ 1пфу/2023 от 09 января 2023 года

Семенов А.С.



Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в Фонде поддержки малого и среднего предпринимательства – микрокредитная компания МО «Город Гатчина» (МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина»)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг МСП Фондом МКК МО «Город Гатчина» (далее – Порядок) 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 22.06.2017г. Банком России (далее – Базовый стандарт) и действующим законодательством Российской Федерации.

Настоящий Порядок не применяется к отношениям МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина» с получателями финансовых услуг, возникшим до «01» июля 2017г., т.е., до вступления в силу настоящего Порядка.

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения

МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина» 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.

В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться в МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина» по телефону: (813-71) 33-8-44.

В вышеуказанных целях МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина» вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения настоящий Порядок размещен в открытом доступе в сети Интернет на официальном сайте МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина» по адресу: <http://gatchina.813.ru/>.

Рекомендуемая форма обращения получателя финансовых услуг приведена в

Приложении 1 к настоящему Порядку.

Рекомендуемая форма обращения получателя финансовых услуг в связи с необходимостью внесения изменений в график платежей по договору займа приведена в Приложении 2 к настоящему Порядку.

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОРЯДКЕ

Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия: Микрофинансовая организация - МСП Фонд МКК МО «город Гатчина».

Получатель финансовой услуги - субъект малого предпринимательства (индивидуальный предприниматель или юридическое лицо), обратившееся в Микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Обращение - направленное в Микрофинансовую организацию 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.

Официальный сайт Микрофинансовой организации - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Микрофинансовой организации, электронный адрес которого <http://gatchina.813.ru/>.

Реструктуризация задолженности - решение Микрофинансовой организации в отношении задолженности Получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

СРО - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка".

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

Договор об оказании финансовой услуги – договор микрозайма, договор поручительства, договор залога, договор ипотеки (включая все изменения и дополнения к вышеперечисленным договорам об оказании финансовой услуги), заключенный Получателем финансовой услуги с Микрофинансовой организацией.

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

III. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Микрофинансовой организацией, Получатель финансовой услуги может обратиться в Микрофинансовую организацию по телефону: (813-71) 33-8-44.

Полученное в устной форме обращение Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Микрофинансовой организацией, подлежит рассмотрению Микрофинансовой организацией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

Микрофинансовая организация вправе фиксировать и хранить информацию, не

относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Микрофинансовая организация обязана сообщать Получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

Микрофинансовая организация принимает обращения Получателей финансовых услуг в письменном виде в офисе или по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением:

- по адресу Микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц: 188300, Ленинградская обл., Гатчинский р-н, г.Гатчина, пр. 25 Октября, д.28а, пом. VIII.

Прием обращений Получателей финансовых услуг осуществляется Микрофинансовой организацией в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы Микрофинансовой организации.

Поступившее в Микрофинансовую организацию обращение Получателя финансовой услуги в течение 1 (одного) рабочего дня с даты его поступления регистрируется в «Журнале регистрации обращений».

Регистрация входящего обращения Получателя финансовой услуги и контроль за его рассмотрением и предоставлением ответа на поступившее обращение осуществляется специалистом Микрофинансовой организации в следующем порядке:

а) внесение следующих сведений по каждому поступившему обращению в «Журнал регистрации обращений»:

- дата регистрации и входящий порядковый номер поступившего обращения;
- в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;
- тема обращения;
- решение по обращению.

В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений Получателей финансовых услуг ответственный исполнитель Микрофинансовой организации:

- запрашивает дополнительные документы и сведения у Получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения (типовая форма запроса Получателю финансовой услуги о предоставлении документов (информации) приведена в Приложении к настоящему Порядку);

- требует у работников МФО предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения Получателя финансовой услуги (типовая форма запроса Микрофинансовой организации о предоставлении информации (объяснений) приведена в Приложении к настоящему Порядку);

- обращается в случае необходимости непосредственно к единоличному исполнительному органу Микрофинансовой организации с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг;

- готовит проект ответа Микрофинансовой организации на поступившее обращение Получателя микрофинансовой услуги.

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрофинансовой организацией 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.

IV. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Рекомендуемая форма обращения получателя финансовых услуг приведена в Приложении 1 к настоящему Порядку.

Рекомендуемая форма обращения получателя финансовых услуг в связи с необходимостью внесения изменений в график платежей по договору займа приведена в Приложении 2 к настоящему Порядку.

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

- дату обращения;
- номер Договора об оказании финансовой услуги, заключенного Получателем финансовой услуги с Микрофинансовой организацией (при наличии);
- суть обращения (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 микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 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;
- в отношении Получателя финансовой услуги – Субъекта малого и среднего предпринимательства: полное наименование и место нахождения субъекта МСП, а также подпись уполномоченного представителя (индивидуального предпринимателя);
- в отношении Получателя финансовой услуги – физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

Ответ на обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному ей Получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством РФ 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.

В случае направления обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Порядка.

V. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Ответ на поступившее к нему обращение должен быть составлен в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений». В случае если Получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу,

ответственный исполнитель службы внутреннего контроля Микрофинансовой организации в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у Получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

Типовая форма запроса Получателю финансовой услуги о предоставлении документов (информации) приведена в Приложении к настоящему Порядку.

При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Получателем финансовой услуги, Микрофинансовая организация рассматривает обращение не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

VI. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ И ТРЕБОВАНИЯ К МОТИВИРОВКЕ ОТВЕТА И ПРИЧИНАМ ОТКАЗА

Рассмотрение обращений Получателей микрофинансовых услуг осуществляется Микрофинансовой организацией бесплатно.

Ответ на обращение Получателя финансовой услуги Микрофинансовая организация направляет:

- по адресу, предоставленному Получателем финансовой услуги (его представителем) в соответствии с пунктом 4.3 настоящего Порядка.
- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением
- иным способом по усмотрению Микрофинансовой организации.

Микрофинансовая организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, когда к обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем 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: 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);
- для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

В случае возникновения у Микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении Получателя финансовой услуги или полномочий его представителя, Микрофинансовая организация обязана проинформировать Получателя финансовой услуги о риске получения информации о Получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом в устной или письменной форме с учетом требований настоящего Порядка.

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 Микрофинансовой организацией.

Микрофинансовая организация 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, 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 микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, 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.

Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

Микрофинансовая организация обязана принять решение по полученному ею обращению Получателя финансовой услуги.

Если ответственный исполнитель Микрофинансовой организации полагает, что обращение Получателя финансовой услуги должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ Получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Микрофинансовой организацией по обращению и какие действия должен предпринять Получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если предметом обращения является заявление о реструктуризации договора микрозайма, в случае принятия положительного решения по такому обращению Микрофинансовой организацией, кредитный эксперт готовит необходимые изменения в договор микрозайма.

Если ответственный исполнитель Микрофинансовой организации полагает, что обращение Получателя финансовой услуги не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

В случае отсутствия ответа Получателя финансовой услуги на запрос Микрофинансовой организации о предоставлении дополнительной информации ответственный исполнитель Микрофинансовой организации вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

В случае невозможности удовлетворить обращение, рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

Письменный ответ за подписью единоличного исполнительного органа Микрофинансовой организации направляется в адрес Получателя финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или по усмотрению Микрофинансовой организации, иным способом с регистрацией ответа в "Журнале регистрации обращений".

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Микрофинансовой организацией 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.

Микрофинансовая организация 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.

Приложение 1 к Порядку рассмотрения
обращений получателей финансовых услуг
в МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина»

В МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина»

От _____

Ф.И.О. индивидуального предпринимателя полностью

почтовый адрес с индексом для направления ответа

контактный телефон (городской, сотовый)

О Б Р А Щ Е Н И Е

физического лица - получателя финансовых услуг

по договору финансовой услуги № _____ от _____ .20 ____ г.
(при наличии договора финансовой услуги)

1. _____
суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования,
а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства)

2. _____
иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить

3. _____
перечень прилагаемых копий документов, в т.ч. подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

В МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина»

От _____

полное наименование юридического лица

местонахождение юридического лица

контактный телефон (городской, сотовый)

О Б Р А Щ Е Н И Е

юридического лица - получателя финансовых услуг

по договору финансовой услуги № _____ от _____ .20__ г.

(при наличии договора финансовой услуги)

1. _____
суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства)

2. _____
иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить

3. _____
перечень прилагаемых копий документов, в т.ч. подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства

(дата)

(подпись, фамилия инициалы уполномоченного представителя юридического лица)

№ _____ от « _____ » _____ 20__ г.

на № _____ от « _____ » _____ 20__ г.

**ОТКАЗ В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ
ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ**

КОМУ: _____

МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина», действуя в соответствии с положениями 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 от 22.06.2017 г., настоящим сообщает об отказе в рассмотрении Вашего обращения получателя финансовой услуги на основании п., а именно (указывается причина отказа в рассмотрении обращения в соответствии с п. 6.3 «Порядка рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина»):

(в обращении не указано / в обращении отсутствует / в обращении содержится / текст письменного обращения не поддается прочтению)

Вы вправе вновь направить в МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина» свое обращение после устранения вышеуказанных (ой) причин (ы) отказа.

(Должность / подпись, Ф.И.О. уполномоченного представителя АНО «Башкирская микрокредитная компания»)

№ _____ от « ____ » _____ 20__ г.

на № _____ от « ____ » _____ 20__ г.

**ЗАПРОС ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ДОКУМЕНТОВ (ИНФОРМАЦИИ)**

КОМУ: _____

Для проведения проверки Вашего обращения в МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина» в связи _____ действующая в соответствии с положениями 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 от 22.06.2017 г., прошу предоставить следующие документы (информацию), необходимые для установления фактических обстоятельств, в том числе для подтверждения данных, содержащихся в Вашем обращении, в соответствии с приложением к настоящему запросу:

№ п/п	Наименование документа (информации)	Срок предоставления

Документы (информацию) прошу предоставить в срок до «__» _____ 20__ г.

(Должность / подпись, Ф.И.О. уполномоченного представителя АНО «Башкирская микрокредитная компания»)

№ _____ от « ____ » _____ 20__ г.

на № _____ от « ____ » _____ 20__ г.

**ЗАПРОС
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ (ОБЪЯСНЕНИЙ)**

КОМУ: _____

Для проведения проверки обращения получателя финансовой услуги в МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина» в связи _____
действуя в соответствии с положениями 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 от 22.06.2017 г., прошу предоставить документы (информацию), необходимые для установления фактических обстоятельств, в том числе для подтверждения данных, содержащихся в обращении финансовой услуги, в соответствии с приложением к настоящему запросу:

№ п/п	Наименование документа (информации)	Срок предоставления

Документы (информацию) прошу предоставить в срок до «__» _____ 20__ г.

(Должность / подпись, Ф.И.О. сотрудника службы внутреннего контроля АНО «Башкирская микрокредитная компания»)

Приложение 2 к Порядку рассмотрения
обращений получателей финансовых услуг
в МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина»

Генеральному директору
МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина»
Семенову А.С.

От _____
(Фамилия Имя Отчество)

(паспортные данные)

(ИНН, ОГРНИП)

(контактный телефон)

Заявление

Прошу Вас рассмотреть _____
(суть обращения)

Дата _____

Подпись _____

Генеральному директору

МСП Фонд МКК МО «Город Гатчина»

Семенову А.С.

От _____
(ФИО, должность представителя юр.лица)

_____ (наименование юр.лица)

_____ (ИНН, ОГРН)

_____ (адрес местонахождения юр. лица)

_____ (контактный телефон)

Заявление

Прошу Вас рассмотреть _____
(суть обращения)

Дата _____

_____ / _____ / _____

