

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Республиканского фонда -  
Микрокредитной компании Хакасии  
от 20.03.2023 № 4-ОД

## ПОЛОЖЕНИЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКАНСКОМ ФОНДЕ – МИКРОКРЕДИТНОЙ КОМПАНИИ ХАКАСИИ

Настоящее Положение по работе с обращениями получателей финансовых услуг в Республиканском фонде – Микрокредитной компании Хакасии (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 22.06.2017г.).

### 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

1) **Обращение** – направленное в Республиканский фонд – Микрокредитную компанию Хакасии (далее – 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, просьба или предложение, касающееся оказания Фондом финансовых услуг;

2) **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;

3) **Финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

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.

### 2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ФОНДОМ

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 работник (Ответственный сотрудник за рассмотрение обращений от субъектов малого и среднего предпринимательства, а в случае его отсутствия, лицо, его заменяющее).

2.3. **Сотрудник**, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг имеет право:

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

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

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к 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 от 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 директором Фонда или иным уполномоченным лицом Фонда.

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

3.1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Фонд направляет по адресу, предоставленному ему получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма, или по адресу, сообщенному 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 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.

3.2. Фонд обязан отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.3 настоящей главы.

3.3. 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:

1) для физических лиц (в том числе индивидуальных предпринимателей, работающих без печати): простая письменная доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

3.4. 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.

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

3.6. Фонд обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 3.7 и 3.8 настоящей главы, а также предлагает типовую форму обращения получателя финансовой услуги согласно приложению №1 к Положению.

3.7. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом (в том числе индивидуальным предпринимателем), фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 3.1 настоящей главы, для направления ответа на обращение и подпись получателя финансовой услуги. В отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.8. Фонд обязан довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

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

3.9. 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), получателя финансовой услуги;
- 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.

3.10. Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 3.9 настоящей главы.

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

3.12. 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 иному адресу, указанному в договорах микрозайма и (или) на официальном сайте Фонда [www.fondrh.ru](http://www.fondrh.ru). Обращения, принятые по электронной почте, распечатываются, а затем регистрируются и обрабатываются в соответствии с настоящим Положением.

4.2. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, заносит в «Журнал регистрации обращений» (Приложение №2 к Положению), в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
- 2) 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.

4.3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», установленного в пункте 4.2 настоящей главы.

В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист 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 обязан рассмотреть 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, подлежит рассмотрению 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 обязан принять 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 абзацем 2 пункта 4.3 главы 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 рекомендовать лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

5.4. Ответ на обращение, полученное по почте, направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений», либо вручается лично в офисе Фонда (на усмотрение получателя финансовой услуги).

## **6. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ О ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ МЕР, НАПРАВЛЕННЫХ НА УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНАЛИЗА ОБРАЩЕНИЙ**

6.1. 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 (удовлетворительно, не удовлетворительно, удовлетворительно частично).

6.2. Фонд использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также 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.

Типовая форма обращения получателя финансовой услуги (рекомендованная)

Директору  
Республиканского фонда – Микрокредитной  
компании Хакасии  
М.Л. Сорокиной

\_\_\_\_\_  
(ФИО/наименование получателя финансовой услуги)

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО действующего (ей) на основании  
(Устава, Положения, Доверенности, свидетельства и  
т.п.))

\_\_\_\_\_  
(ИНН, ОГРН)

\_\_\_\_\_  
(адрес (почтовый или электронный) для направления  
ответа на обращение)

\_\_\_\_\_  
(ФИО представителя получателя финансовой услуги,  
если обращается представитель)

Между (ФИО/наименование получателя финансовой услуги) и **Республиканским фондом – МКК Хакасии** заключен договор микрозайма (указать номер и дату договора при наличии).

*(Изложить существо требований и фактические обстоятельства, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства).*

*(Если обжалуются действия (бездействия) работника **Республиканского фонда – МКК Хакасии**, то необходимо указать ФИО, должность работника **Республиканского фонда – МКК Хакасии** 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

Журнал регистраций обращений

Начат «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Окончен «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Итого внесено \_\_\_\_\_ записей.

Срок хранения \_\_\_\_\_

Хранить до «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ п/п	Дата			ФИО Заемщика	Причина обращения	ФИО сотрудника принявшего обращение	Примечание
	число	месяц	год				
1	2	3	4	5	6	7	8