

Порядок рассмотрения обращений	Положение «О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг»
ПРО 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор МКК «Фонд развития бизнеса»  
Приказ № 18 - от « 13 » марта 2024 года



Е.А. Евдокимова

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**«О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг»**  
**(новая редакция)**

Приозерск 2024 г.

Порядок рассмотрения обращений	Положение «О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг»
ПРО 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

## 1. Общие положения и порядок рассмотрения обращений

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» (далее — Положение) разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», настоящим Положением.

1.3. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в Микрокредитной компании «Фонд развития и поддержки малого, среднего бизнеса Приозерского муниципального района» (далее - Фонд).

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

1.5. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений Приказом единого исполнительного органа (далее-директор), назначается работник, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.

1.6. Фонд обеспечивает лицу, ответственному за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, право:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у получателей финансовых услуг, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

- требовать у работников Фонда 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 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.

1.7. Надзор за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан (получателей финансовых услуг), Фондом как микрокредитной компанией, осуществляет Центральный банк Российской Федерации (далее-Банк России).

1.8. В случае выявления Банком России при рассмотрении обращения нарушений Фондом Базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Фонд направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления

Порядок рассмотрения обращений	Положение «О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг»
ПРО 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

ответа на обращение заявителю.

1.9. Ответ на обращение подписывается директором Фонда или иным уполномоченным представителем Фонда.

## **2. Прием обращений, регистрация обращений и требования к порядку и срокам рассмотрения обращений**

2.1. Фонд обязан рассмотреть обращение физического или юридического лица, связанное с осуществлением деятельности Фонда как микрокредитной компании, в порядке ст. 9.1. Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

2.2. Фонд принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, а также путем личной передачи подписанного сообщения в офис Фонда, или на адрес электронной почты Фонда (форма - Приложение № 2). Представитель заявителя, имеющий нотариально заверенную доверенность (при условии представления оригинала доверенности), также может подать обращение любым из указанных выше способом. Адрес для обращений в Фонд: 188760, Ленинградская область г. Приозерск, Ленина д. 36, официальные сайты Фонда: [priozersk.813.ru](http://priozersk.813.ru), [biznesfond.ru](http://biznesfond.ru).

2.3. Обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений» (Приложение №1), не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Фонд. В случае поступления обращения в форме электронного документа Фонд обязан уведомить заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации поступившего обращения, способом, указанным в п. 2.4. настоящего Положения.

2.4. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу, либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между получателем финансовых услуг и Фондом. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

2.5. Поступающие в Фонд письменные обращения получателей финансовых услуг и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются сотрудником, ответственным за прием обращений.

Сотрудник, ответственный за прием обращений:

- принимает письменное обращение;
- проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, номера телефонов, разборчивость написанного обращения;
- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов, прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;
- регистрирует обращение в «Журнале регистрации обращений».

2.6. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской

Порядок рассмотрения обращений	Положение «О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг»
ПРО 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

Федерации срок рассмотрения (30 дней со дня регистрации) и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

2.7. Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения представляются директору Фонда, либо уполномоченному на то лицу. Затем обращения, согласно резолюции, направляются на исполнение ответственному сотруднику Фонда.

2.8. Фонд обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законодательством.

2.9. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, Фонд по решению директора, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено Федеральным законодательством. Фонд обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.

2.10. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Фондом как микрокредитной компанией, нарушенного права потребителя финансовых услуг и до направления финансовому уполномоченному обращения, потребитель финансовых услуг должен направить в Фонд заявление о восстановлении нарушенного права в письменной или электронной форме (часть 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»).

2.11. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

2.12. Ответ на обращение по существу не дается Фондом в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Фонда или членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

2.13. Фонд обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, в течение 3 (трех) лет со дня регистрации обращений.

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

2.15 При ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалисты подробно, в

Порядок рассмотрения обращений	Положение «О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг»
ПРО 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

вежливой (корректной) форме информируют обратившихся получателей финансовых услуг по интересующим их вопросам.

2.16. Сотрудники Фонда, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся получателям финансовых услуг корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

### 3. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями граждан

3.1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Фонд направляет по адресу, предоставленному 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 с учетом требований Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», либо ответ вручается лично обратившемуся или его представителю по доверенности под роспись.

3.2. Фонд обязан отвечать на каждое полученное обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.3. настоящего раздела.

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:

- 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 Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

3.4. 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.

3.5. Фонд в доступной форме, в том числе посредством публикации на своих официальных сайтах [priozersk.813.ru](http://priozersk.813.ru), [biznesfond.ru](http://biznesfond.ru) информирует получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 3.6 настоящего Положения.

3.6. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом: фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 3.1 настоящего Положения, 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.

3.7. Фонд обязан довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по

Порядок рассмотрения обращений	Положение «О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг»
ПРО 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом;
- изложение требований по существу и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) сотрудника 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.

3.8. Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанного в пункте 2.12. настоящего Положения.

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

#### **4. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причин отказа**

4.1. Фонд обязан принять решение по полученному им обращению. Если ответственный сотрудник 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).

4.2. Если ответственный сотрудник полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

4.3. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с пунктом 4.1 настоящего Положения, ответственный сотрудник вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

4.4. В случае невозможности удовлетворить обращение, Фонд предлагает лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.5. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги в порядке п. 2.4. настоящего Положения и регистрируется в «Журнале регистрации обращений».

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

5.1. Фонд, ежегодно, не позднее 30 марта, проводит анализ поступивших обращений и предоставляет сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета высшему коллегиальному органу Фонда (Совету Фонда), содержащего следующие данные:

- количество поступивших обращений;
- предмет обращений;
- результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено

Порядок рассмотрения обращений	Положение «О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг»
ПРО 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

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, производит обобщение и типизацию обращений, принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

## **6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

6.1. Директор Фонда осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов получателей финансовых услуг.

6.2. В случае поступления в Фонд из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (вступает в силу с 01.07.2024), Фонд обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

6.3. Фонд и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Положением, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Порядок рассмотрения обращений	Положение «О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг»
ПРО 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

Приложение № 1

**ЖУРНАЛ**  
регистрации обращений граждан (получателей финансовых услуг)

начат «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

закончен «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О.	Содержание обращения	Результат обращения (дана консультация, принято для исполнения по документам архива письменное заявление, выдала архивная справка и проч.)	Примечания Регистрационный номер запроса предыдущего обращения (по аналогичному вопросу- при наличии)
1	2	3	4	5	6



Порядок рассмотрения обращений	Положение «О порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг»
ПРО 03-2024 НД 02	Издание: 2024-2

Приложение № 2

Директору МКК «Фонд развития бизнеса»

От \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. ИНН) либо наименование организации (ОГРН, адрес, телефон)

Обращение

Суть обращения:

---

---

---

---

---

Приложение: \_\_\_\_\_

Подпись с расшифровкой \_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_