

Утверждаю

Генеральный директор

/И. Н. Азарова/

«27» декабря 2022 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Астраханским фондом поддержки малого и среднего предпринимательства
(микрокредитная компания)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг Астраханским фондом поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания) (далее – Положение) разработано 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 (утвержден Банком России 22.06.2017 г.).

1.2. Положение устанавливает единый порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг Астраханским фондом поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания) (далее – Фонд), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, контроля за их исполнением.

1.3. Текст настоящего Положения размещается в открытом доступе на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.30fond.ru).

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

Субъекты малого и среднего предпринимательства - хозяйствующие субъекты (юридические лица и индивидуальные предприниматели), отнесенные в соответствии с условиями, установленными Федеральным законом № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», к малым предприятиям, в том числе к микропредприятиям, и средним предприятиям;

Самозанятые – физические лица, применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход»;

Фонд - Астраханский фонд поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания);

Заявитель – субъект малого и среднего предпринимательства/ самозанятый, подавший заявление в Фонд на получение микрозайма (займа);

Заемщик – субъект малого и среднего предпринимательства/ самозанятый, с которым заключён договор микрозайма (займа) в соответствии с Правилами предоставления микрозаймов (займов) субъектам малого и среднего предпринимательства Астраханской области, с Правилами предоставления микрозаймов (займов) физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход»;

Комиссия по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг – Клиентов (Заемщиков/Залогодателей/Поручителей) Астраханского фонда поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания) – коллегиальный орган Фонда, созданный на основании приказа Генерального директора Фонда;

Обращение – направленное в Фонд Заявителем/Заемщиком/Залогодателем/Поручителем представителем Заявителя/Заемщика/Залогодателем/Поручителем, 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;

Микрозайм (займ) – займ, предоставленный Фондом Заемщику на условиях, предусмотренных договором займа;

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;

Лицо, ответственное за рассмотрение обращений – должностное лицо Фонда, назначенное резолюцией единоличного исполнительного органа Фонда (иного уполномоченного лица), ответственным за надлежащее рассмотрение поступившего обращения;

Лицо, ответственное за регистрацию корреспонденции – должностное лицо Фонда, осуществляющее функции по регистрации входящей/исходящей корреспонденции;

Финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов (займов);

Единоличный исполнительный орган Фонда – должностное лицо, осуществляющее руководство текущей деятельностью Фонда.

3. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ, ПОРЯДОК УЧЕТА, РЕГИСТРАЦИИ И ПЕРЕДАЧИ НА РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

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

3.2. Фонд принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре займа, по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц или иному адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте Фонда в сети Интернет.

3.3. Получатели финансовых услуг имеют право обратиться в Фонд с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного в Фонд обращения.

3.4. Поступившие в Фонд обращения получателей финансовых услуг заносят в «Журнал регистрации обращений» в течение 1 (одного) рабочего дня.

3.5. Журнал обращений получателей финансовых услуг ведется в электронном виде (Приложение № 1 к настоящему Положению).

В журнал регистрации обращений вносится следующая информация:

- Дата регистрации обращения;
- Входящий номер обращения;
- наименование Корреспондента (ФИО для физических лиц (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя), наименование для юридических лиц);
- Краткое содержание обращения (Предмет обращения);
- Исполнитель;
- Номер, дата ответа на обращение;
- Результат рассмотрения обращения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично – вносится после рассмотрения обращения);

3.6. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с Фондом, подлежит рассмотрению Фондом в день обращения. При этом обращение не фиксируется в Журнале регистрации обращений.

3.7. Фонд обязан отвечать на каждое полученное обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.8. настоящего Положения.

3.8. 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: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором микрозайма (займа), 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 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.

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

4. ТИПЫ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. В зависимости от предмета обращения в Фонде обрабатываются следующие типы обращений:

1) заявление — обращение, предметом которого являются просьба получателя финансовой услуги о содействии в реализации его прав и свобод, обусловленных финансовыми услугами Фонда, либо сообщение о нарушении законов, иных нормативных правовых актов и локальных нормативных актов Фонда, недостатках в работе Фонда и его сотрудников, либо критика деятельности Фонда и его сотрудников;

2) жалоба — обращение, предметом которого является просьба получателя финансовой услуги о восстановлении и защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов либо прав и законных интересов других лиц;

3) предложение — обращение, предметом которого является рекомендация получателя финансовой услуги по совершенствованию локальных нормативных актов Фонда, деятельности Фонда и его сотрудников, реализуемых Фондом финансовых услуг.

4.2. Рассмотрение Фондом обращений получателей финансовых услуг осуществляется на безвозмездной основе, за исключением случаев, указанных в п. 4.3. настоящего Положения.

4.3. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, предметом которых является изменение нижеуказанных параметров, заключенного договора займа (микрозайма), а также договоров его обеспечивающих, осуществляется Фондом на возмездной основе в виде оплаты получателем финансовой услуги единовременной комиссии.

Параметрами, заключенного договора займа (микрозайма), а также договоров его обеспечивающих, рассмотрение обращений об изменении которых осуществляется Фондом на возмездной основе, являются:

- график погашения основного долга;
- изменение/дополнение цели использования заемных средств;
- сроки предоставления документов, подтверждающих целевое использование заемных средств;
- изменение состава обеспечения надлежащего исполнения обязательств по договору займа (микрозайма) (в том числе выдача согласия на совершение сделок с имуществом являющимся предметом залога);
- отмена требования по страхованию имущества, являющегося предметом залога.

Размер единовременной комиссии определен Правилами предоставления микрозаймов (займов) субъектам малого и среднего предпринимательства Астраханской области, Правилами предоставления микрозаймов (займов) физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход».

В размер единовременной комиссии не включаются дополнительные расходы Заявителя, уплачиваемые в пользу третьих лиц, которые он может понести по результатам рассмотрения своего обращения (государственной пошлины за совершение регистрационных действий, оплата услуг нотариуса и пр.).

4.4. Единовременная комиссия за рассмотрение обращений, указанных в пункте 4.3., подлежит оплате получателем финансовой услуги, на банковские реквизиты Фонда до даты направления обращения в Фонд.

Банковские реквизиты Фонда, по которым должна производиться оплата единовременной комиссии, а также информация о размере единовременной комиссии, могут быть получены получателем финансовой услуги при непосредственном обращении в Фонд, а также на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.30fond.ru).

5. ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

5.1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя), фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) 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.

5.2. В обращение получателей финансовых услуг должна быть включена следующая информация и приложены документы:

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом;
- 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 Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

5.3. 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, 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 работникам 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;

5.4. Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в п. 5.3. настоящего Положения.

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

6. СРОКИ ИСПОЛНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ПОРЯДОК ИХ РАССМОТРЕНИЯ

6.1. Обращения пользователей финансовых услуг должны быть переданы для их первоначальной регистрации должностному лицу Фонда, ответственному за регистрацию корреспонденции, с приложением копии квитанции об оплате единовременной комиссии.

Поступившее обращение регистрируется указанным должностным лицом в «Журнале регистрации обращений» в соответствии с п. п. 3.4., 3.5. настоящего Положения и передается единоличному исполнительному органу Фонда (или в отсутствие лица его замещающему) для проставления резолюции о назначении лица, ответственного за рассмотрение данного обращения.

6.2. Зарегистрированное обращение с соответствующими резолюциями, передается лицу, ответственному за рассмотрение обращений, в течение рабочего дня следующего за датой регистрации обращения.

6.3. 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».

6.4. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственное лицо (непосредственный исполнитель) обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации запросить любым доступным способом (по электронной почте или телефону/факсу (в случае отсутствия у Заявителя электронной почты) 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.

7. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ И ТРЕБОВАНИЯ К МОТИВИРОВКЕ ОТВЕТА И ПРИЧИНАМ ОТКАЗА

7.1. Поступившее обращение в Фонд передается единоличному исполнительному органу Фонда (иному уполномоченному лицу) для проставления резолюции о назначении лица, ответственного за рассмотрение данного обращения. Если непосредственный исполнитель 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 непосредственный исполнитель полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, предметом которых является изменение следующих параметров, заключенного договора займа (микрозайма) выносится на рассмотрение Комиссией Фонда:

- изменения графика платежей по основному долгу и процентам в рамках срока действия заключенного договора микрозайма;

- увеличения сроков действия Договоров микрозаймов в пределах сроков, установленных Минэкономразвития России;

- продления срока предоставления документов, подтверждающих целевое использование заемных средств, полученных по договору микрозайма, а также изменении цели получения заемных средств;

- изменения размера штрафных санкций за неисполнение/ненадлежащее исполнение Заемщиком каких-либо обязательств по договорам микрозайма (договорам его обеспечивающим);

- изменение сроков оплаты штрафных санкций за неисполнение/ненадлежащее исполнение Заемщиком каких-либо обязательств по договорам микрозайма (договорам его обеспечивающим);

- отмена оплаты штрафных санкций за неисполнение/ненадлежащее исполнение Заемщиком каких-либо обязательств по договорам микрозайма (договорам его обеспечивающим)
- укрепления обеспечительных мер по договорам микрозайма;
- замены способов обеспечения обязательств по договорам микрозайма;
- вывода имущества из состава залога;
- продажи залогового имущества;
- смены собственника (пользователя) залогового имущества;
- не предъявления требования о досрочном истребовании займа и/или обращении взыскания на заложенное имущество;
- отмены обязательства по страхованию заложенного имущества;
- отмены иных обязательств по договору займа и договорам его обеспечивающим;
- заключения с Заемщиками Фонда в рамках гражданского судопроизводства мировых соглашений, при наличии просроченной задолженности по договорам микрозайма.

7.2. В случае вынесения обращения на рассмотрение Комиссией Фонда, ответ готовится лицом, назначенным в решении Комиссии в рамках Положения о Комиссии по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг – Клиентов (Заемщиков/Залогодателей/Поручителей) Астраханского фонда поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания).

7.3. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда о предоставлении недостающих документов, направленный в соответствии с п. 6.4. настоящего Положения, непосредственный исполнитель или Комиссия Фонда вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

7.4. Ответ на обращение подписывается Генеральным директором Фонда, при его отсутствии лицом, выполняющим обязанности Генерального директора.

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

7.6. 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 микрозайма (займа), с регистрацией ответа в Журнале регистрации обращений.

7.7. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Фонд направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма (займа), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом Фонда.

7.8. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Фонда направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Фонду получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма (займа), с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

8. ХРАНЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

8.1. Обращения получателей финансовых услуг и ответы на обращения хранятся у лица, ответственного за регистрацию корреспонденции в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

8.2. 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 получателей финансовой услуги и (или) его обращения.

9. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ.

9.1. Фонд предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о

рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные;

- Количество поступивших обращений;
- Предмет обращений;
- Результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

9.2. 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.

Согласовано:

Руководитель Службы правового обеспечения	<u>Шиянова</u>	/Шиянова Н.А./
Руководитель Группы сопровождения	<u>Зубричевская</u>	/Зубричевская Н.В./
Начальник Центра микрофинансирования	<u>Ревина</u>	/Ревина Ю.П./
Руководитель Группы залогов	<u>Карягин</u>	/Карягин Е. Н./
Главный бухгалтер	<u>Ермилова</u>	/Ермилова Е.Л./

Ан. Гаврилина С.В.

ЖУРНАЛ
ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Дата регистрации обращения	Входящий номер обращения	Корреспондент (ФИО для физических лиц, наименование для юридических лиц)	Предмет обращения	Исполнитель	Номер и дата ответа на обращение	Результат обращения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично)
1	2	3	4	5	6	7

Прошито, пронумеровано и скреплено печатью 6 (Шесть) листов.

Генеральный директор Астраханского фонда поддержки МСП (МКК)

И. Н. Азарова

