

АСТРАХАНСКИЙ ФОНД ПОДДЕРЖКИ
МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
(МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ)

УТВЕРЖДЕНО
приказом Астраханского фонда
поддержки МСП (МКК)
от 1.07 2024 г. № 56/2024

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг Астраханским фондом поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания) (далее – Положение) разработано в соответствии со статьей 9.1 Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", Базовым стандартом 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, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22).

1.1. 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 их исполнения.

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

1.3. В случае изменения законодательства в сфере регулирования порядка и сроков рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, настоящее положение применяется в части, не противоречащей принятому нормативно-правовому акту, до внесения изменений в Положение.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ
В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

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

Получатель финансовой услуги (заявитель) - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя или применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход»), а также юридическое лицо, обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

Комиссия - Комиссия по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг, созданная на основании приказа единоличного исполнительного органа Фонда;

Обращение – направленное в 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;

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

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

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

3. ПОРЯДОК УЧЕТА, РЕГИСТРАЦИИ И ПЕРЕДАЧИ НА РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

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 обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Фонда, указанного в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Фонда. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется. Информация об адресах размещается на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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

3.4. Поступившее в Фонд обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений (Приложение № 1 к настоящему Положению) не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа Фонд уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения по указанному в обращении адресу электронной почты.

Уведомление о регистрации направляется 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 Фондом и заявителем.

3.5. Журнал регистрации обращений ведется в электронном виде.

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.

4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

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

4.2. 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 субъектами малого и среднего предпринимательства 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);

Размер единовременной комиссии определен Правилами предоставления микрозаймов (займов) субъектам малого и среднего предпринимательства.

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.).

4.3. Единовременная комиссия подлежит оплате заявителем на банковские реквизиты Фонда на основании соответствующего счета, выставленного Фондом.

Информация о размере единовременной комиссии, может быть получена заявителем 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

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.

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

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

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 настоящего пункта Фонд принимает решение оставить обращение без ответа по существу, Фонд направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения 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 Фондом и заявителем.

В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Фонд вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения 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 Фондом и заявителем.

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, ПОРЯДОК ИХ РАССМОТРЕНИЯ

6.1. Обращения пользователей финансовых услуг должны быть переданы для их первоначальной регистрации должностному лицу Фонда, ответственному за регистрацию корреспонденции.

Поступившее обращение регистрируется указанным должностным лицом в «Журнале регистрации обращений» в соответствии с п. п. 3.4 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 соответствующей резолюцией, передается лицу, ответственному за рассмотрение обращений, в течение рабочего дня следующего за датой регистрации обращения.

6.3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано подготовить ответ на поступившее на исполнение обращение в течение 15 (Пятнадцати) 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 необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, Фонд, по решению единоличного исполнительного органа (лица, его замещающего), вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Фонд уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

Уведомление о продлении срока направляется заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Фондом и заявителем.

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

7.1. После получения обращения с резолюцией единоличного исполнительного органа (лица, его замещающего), в случае 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;
- изменения сроков действия договоров микрозаймов;
- 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), а равно изменение сроков оплаты штрафных санкций, отмены оплаты/снижение суммы штрафных санкций;
- изменения способов обеспечения обязательств по договорам микрозайма,
- изменения состава залогового обеспечения, перемена стороны в залоговом обязательстве;
- досрочного истребования займа и/или обращения взыскания на заложенное имущество;
- изменения иных условий по договорам микрозайма (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 решением Комиссии.

7.3. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда о предоставлении дополнительных 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 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.

Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом Фонда (лицом, его замещающим).

В случае выявления Фондом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в

соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 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 ответа на обращение заявителю.

7.5. Ответ на обращение, направляется 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 Фондом и заявителем. 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.

7.6. 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.

7.7. В случае поступления в Фонд из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Фонд обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящего Положения, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заявителю.

8. ХРАНЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

8.1. Обращения получателей финансовых услуг, копии ответов на обращения, а также копии уведомлений о регистрации, о продлении рассмотрения обращений хранятся у лица, ответственного за регистрацию корреспонденции в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

8.2. 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.

9. ПОРЯДОК РАБОТЫ КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. Персональный состав Комиссии, секретарь Комиссии назначается приказом единоличного исполнительного органа Фонда в количестве 6 человек из числа представителей трудового коллектива Фонда на неопределенный срок.

Председателем Комиссии является единоличный исполнительный орган Фонда (лицо, его замещающее) на весь срок осуществления Комиссией своих полномочий, осуществляя общее руководство деятельностью Комиссии, обеспечивая коллегиальность в обсуждении спорных вопросов.

В случае невозможности участия председателя на заседании Комиссии, из присутствующих на заседании Комиссии членов выбирается председательствующий заседанием Комиссии.

Секретарь Комиссии является лицом, ответственным за формирование Повестки заседаний Комиссии, за организацию проведения заседаний Комиссии, подсчету голосов, подготовку Протоколов заседаний Комиссии и хранению Протоколов Комиссии и материалов, рассматриваемых на Комиссии.

9.2. Основанием для формирования Повестки дня заседаний Комиссии является представление Заключения структурного подразделения Фонда, ответственного за рассмотрение обращения заявителя, по существу.

9.3. Председатель Комиссии передает Заключение Секретарю Комиссии для формирования Повестки дня, который не менее чем за 1 (Один) рабочий день до даты проведения заседания формирует повестку дня, определяет дату и время заседания Комиссии.

9.4. Заседания Комиссии проводятся не позднее двух рабочих дней с даты представления Заключения по обращению заявителя.

9.5. Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствуют более половины членов Комиссии, решение Комиссии считается принятым если за него проголосовало более половины членов Комиссии, присутствующих на заседании.

9.6. Решения комиссии оформляются Протоколом, имеющим сквозную нумерацию в течение календарного года в формате - порядковый номер/год.

В Протоколе заседания Комиссии указываются: дата, время и место проведения заседания Комиссии, сведения о лицах, принявших участие в заседании Комиссии, наличие кворума, результаты голосования по каждому вопросу Повестки дня, сведения о лицах, голосовавших «против» с указанием причины отрицательного решения.

9.7. Секретарем Комиссии формируется выписка из Протокола заседания Комиссии с приложением материалов и документов, рассматриваемых на заседании Комиссии.

В случае включения в повестку заседания Комиссии одного вопроса, выписка из Протокола не формируется, в досье заявителя помещается заверенная секретарем Комиссии копия Протокола с приложением материалов и документов, рассматриваемых на заседании Комиссии.

Оригиналы протоколов подлежат хранению отдельно в соответствии с Номенклатурой дел Фонда в течение 5 лет.

9.8. Решения Комиссии действительны для исполнения в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты принятия решения.

В случае, если по результатам принятого Комиссией решения с заявителем (Заемщик/Поручитель/Залогодатель) в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты проведения заседания Комиссии не подписано соответствующее дополнительное соглашение к действующей кредитно-обеспечительной документации по микрозайму (в случае наличия такого условия в решении комиссии), по причинам, независящим от Фонда, право заявителя на изменение условий кредитно-обеспечительной документации считается утраченным.

Визы:

Руководитель Службы правового обеспечения



/Н.А. Шиянова/

Заместитель руководителя Группы сопровождения



/Д.Ю. Малоземова/

Заместитель начальника Центра микрофинансирования



/А.М. Сницаренко/

Риск – менеджер



/Л.В. Гаврилина/

Руководитель Группы залогов



/Е.Н. Карягин/

Главный бухгалтер



/Е.Л. Ермилова/

ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

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