

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель Фонда «Центр микрофинансирования
Челябинской области» (Микрокредитная компания)

Приказ № 16 от «15» марта 2018 г.

_____ (Ю.Ф. Девяткова)



П О Р Я Д О К
работы с обращениями получателей финансовых услуг

2018

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает и определяет основные положения и принципы, которыми Центр должен руководствоваться в своей профессиональной деятельности в части своевременности, объективности и всесторонности рассмотрения обращений получателей финансовых услуг как на этапе предоставления микрозайма, так и в ходе исполнения заключенных договоров микрозайма/залога/поручительства.

1.2. Настоящий Порядок основывается на нормах действующего законодательства Российской Федерации.

1.3. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке:

- **«Договор об оказании финансовой услуги»** – договор микрозайма, договор залога, договор поручительства.

"Получатель финансовых услуг":

- **«Заемщик»** - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, заключившие с Центром договор микрозайма;

- **«Залогодатель»** (юридическое лицо/индивидуальный предприниматель/физическое лицо, правопреемник и иные лица), обязанные в силу закона или договора субсидиарно с Должником исполнить его обязательства перед Центром в случае нарушения им условий Договора микрозайма.

- **«Поручитель»** (юридическое лицо/индивидуальный предприниматель/физическое лицо, правопреемник и иные лица), обязанные в силу закона или договора солидарно с Должником исполнить его обязательства перед Центром, в случае нарушения им условий Договора микрозайма;

- **«Обращение»** – направленное в Центр 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 Центром финансовых услуг.

- **«Центр»** – Фонд «Центр микрофинансирования Челябинской области» (Микрокредитная компания).

II. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

1. Получатель финансовой услуги вправе оставить обращение любым удобным для него способом, а именно:

1.1. в устной форме:

- по номеру горячей линии Центра: 8 800 350 24 74, по прямому телефону Центра: +7(351)214-06-05;

- в офисе Центра по адресу: г. Челябинск, ул. Российская, д. 110, стр. 1, 2 этаж;

1.2. в электронном виде:

- на официальном сайте Центра в поле «Задать вопрос»;

- на адрес электронной почты Центра: cmf@fond74.ru

1.3. в письменной форме:

- посредством почты, по адресу Центра: 454005, г. Челябинск, ул. Российская, д. 110, стр. 1, 2 этаж;

- путем заполнения установленной формы заявления при личном обращении непосредственно в офис Центра по адресу: г. Челябинск, ул. Российская, д. 110, стр. 1, 2 этаж.

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

3. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Центре назначается работник или подразделение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг. В вышеуказанных целях Центр также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

4. Центр обязан обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имело право:

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

2) требовать у работников Центра 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 руководителю Центра, 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.

5. При рассмотрении обращений ответственный сотрудник осуществляет следующее:

- проводит детальное расследование;

- использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;

- составляет ответ на обращение на бумажном носителе, по телефону или в виде электронного сообщения.

6. Ответ на обращение подписывается руководителем или иным уполномоченным представителем Центра.

III. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Центр направляет по адресу, предоставленному ему 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 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, или в соответствии с внутренним нормативным документом Центра о персональных данных, утвержденным Центром.

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

2. Центр обязан отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3 настоящей главы.

3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Центр 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: нотариально удостоверенная 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);

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. 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 Центром. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги в Центре признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и Центром.

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

6. Центр обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 7 и 8 настоящей главы.

7. 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 1 настоящей главы, 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.

8. Центр 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 Центром;
- 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 Центра, 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.

9. Центр 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 Центра, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Центра, 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.

10. Центр обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 9 настоящей главы.

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

12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Центром 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. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

1. Центр 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 Центра, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах об оказании финансовой услуги и (или) на официальном сайте Центра.

2. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносят в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

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 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, Центр обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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

V. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

1. Центр обязан принять решение по полученному им 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 Центром 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.

2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Центра, направленный в соответствии с пунктом 3 главы IV настоящего Порядка, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

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

4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги:

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением.

- путем вручения лично в руки (если такой вариант передачи явно указан в обращении).

- по усмотрению Центра, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

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

1. Центр 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:

1) количество поступивших обращений;

2) предмет обращений;

3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

2. Центр 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.

VII. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров

1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, Центр доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору Центра претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

2. В претензии, направляемые Центром, должна быть указана следующая информация:
- 1) наименование Центра и сведения, достаточные для ее идентификации;
 - 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
 - 3) способ(ы) оплаты задолженности;
 - 4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
 - 5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).
3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Центра получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, Центр вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

VIII. Заключительные положения

1. Настоящий Порядок утверждается руководителем Центра.
2. Предложения о внесении изменений и дополнений в настоящий Порядок могут вноситься руководителем Центра и/или юрисконсультom Центра. Предложения вносятся в письменной форме на имя руководителя Центра.
3. К предложению о внесении изменений в настоящий Порядок должен быть приложен текст предлагаемых изменений, либо новая редакция Порядка.
4. Утвержденные изменения в настоящий Порядок, либо новая редакция Порядка вступают в силу с момента их утверждения руководителем Центра.
5. Изменения в настоящий Порядок вносятся по мере необходимости, либо в связи с изменениями законодательства Российской Федерации.