Приложение
к приказу «Об утверждении новой редакции
Регламента работы с обращениями в
Микрокредитной компании Омский региональный
фонд микрофинансирования субъектов малого и
среднего предпринимательства»
от «01» июля 2024 года № 6/1

РЕГЛАМЕНТ

работы с обращениями в Микрокредитной компании Омский региональный фонд микрофинансирования субъектов малого и среднего предпринимательства
(редакция № 2)

1. Общие положения

1.1. Работа с обращениями в Микрокредитной компании Омский региональный фонд микрофинансирования субъектов малого и среднего предпринимательства (далее – Фонд) осуществляются в том числе, в соответствии с требованиями Федерального закона от 4 августа 2023 года № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, настоящего Регламента.

1.2. Обращение – направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги (далее – Заемщик) заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг; а также обращение физического или юридического лица (далее – Заявитель), связанное с осуществлением Фондом деятельности.

1.3. Под Заемщиками Фонда выступают:

1) субъекты малого и среднего предпринимательства, организации, образующие инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, физические лица, применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (далее – самозанятые) – получатели микрозаймов;

2) субъекты малого и среднего предпринимательства – юридические лица – получатели инвестиционных займов.

1.4. При рассмотрении обращений Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

1.5. Фонд не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 442-ФЗ, 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.

2. Полномочия ответственного за рассмотрение обращений

2.1. Для работы с обращениями Заемщиков распорядительным актом управляющего Фондом назначается ответственный за рассмотрение обращений Заемщиков (далее – Ответственный сотрудник по работе с обращениями Заемщиков).

Ответственным сотрудником по работе с обращениями Заявителей является руководитель того подразделения, сотруднику которого управляющим Фонда поручено рассмотрение обращения Заявителя.

2.2. Ответственный сотрудник по работе с обращениями Заемщиков/Заявителей (далее – Ответственный сотрудник) имеет право:

1) запрашивать дополнительные документы и материалы у Заемщиков/Заявителей, 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;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к управляющему Фондом, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с Заемщиками/Заявителями, с целью надлежащего рассмотрения обращения и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Заемщика/Заявителя.

2.3. Ответственный сотрудник обязан:

1) обеспечить своевременные регистрацию, направление уведомлений, рассмотрение, принятие решения по обращению, информирование Заемщика/Заявителя, Банка России и саморегулируемой организации (в необходимых случаях) по результатам принятого решения;

2) формировать отчеты по результатам рассмотрения обращений Заемщиков для предоставления в саморегулируемую организацию;

3) осуществлять взаимодействие с саморегулируемой организацией, Министерством экономического развития Омской области, контролирующими и надзорными органами по вопросам организации работы с обращениями;

4) организовать работу сотрудников Фонда, ответственных за подготовку ответов на Обращения, информирование Заемщиков/Заявителей по результатам рассмотрения обращений;

5) обеспечить соблюдение сотрудниками Фонда требований законодательства, настоящего Регламента при работе с обращениями Заемщиков.

3. Требования и рекомендации к оформлению обращений

3.1. В Фонде подлежат обязательному рассмотрению обращения Заемщиков/Заявителей, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Фонда, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Фонда.

3.2. Обращение Заемщика должно содержать:

1) в отношении Заемщика индивидуального предпринимателя, самозанятого, представителя Заемщика – фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес для

направления ответа на обращение (почтовый или электронный – если ответ на Обращение Заемщика должен быть направлен в электронном виде);

2) в отношении Заемщика юридического лица – полное наименование и место нахождения юридического лица, уполномоченное должностное лицо.

3.3. Наличие подписи в обращении не является обязательным.

3.4. Для повышения оперативности и качества рассмотрения обращения Заемщику/Заявителю рекомендуется включать в обращение следующие информацию и документы:

1) номер договора, заключенного между Заемщиком и Фондом;

2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3) наименование должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) сотрудника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые лицо считает необходимым сообщить;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;

6) копии документов, подтверждающих полномочия представителя Заемщика на осуществление действий от лица последнего (для индивидуальных предпринимателей – доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации, для юридических лиц – доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации, заверенная печатью Заемщика (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем Заемщика).

3.5. В случае возникновения у Фонда сомнений относительно подлинности подписи на Обращении Заемщика или полномочий представителя Заемщика, Фонд информирует Заемщика о риске получения информации о Заемщике неуполномоченным лицом.

4. Порядок приема, рассмотрения и принятия Фондом решений по обращениям

4.1. Поступившее обращение Заемщика/Заявителя подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Фонд в Журнале регистрации входящей документации, а обращение Заемщика также в Журнале регистрации Обращений (далее – Журналы). В случае поступления обращения в форме электронного документа Фонд обязан уведомить Заемщика/Заявителя о регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации обращения) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным в п. 5.1 настоящего Регламента.

4.2. Ответственный сотрудник в течение 1 (Одного) рабочего дня с даты регистрации в Журнале знакомится с его содержанием в целях решения вопроса о принятии к рассмотрению обращения либо оставлении обращения без ответа по существу в случаях, установленных пунктом 4.4 Регламента.

4.3. В случае принятия к рассмотрению обращения, Ответственный сотрудник назначается управляющим Фондом, определяет сотрудника Фонда ответственного за

подготовку ответа на обращение. При этом, запрещается направлять обращения на рассмотрение сотрудникам Фонда, действия которых обжалуются.

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

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) Заёмщика/Заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Фонда или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

4.5. Если в случаях, предусмотренных пп. 2 - 5 п. 4.4 настоящего Регламента, Фонд принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части п. 5.1 настоящего Регламента, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

4.6. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю/Заемщику 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/Заемщиком по данному вопросу. Об этом решении Заявитель/Заемщик уведомляется в порядке, предусмотренном п. 4.5 настоящего Регламента.

4.7. Фонд обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить Заявителю/Заемщику ответ на обращение в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены действующим законодательством.

4.8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Фонд по решению управляющего, заместителя управляющего или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (Десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. Фонд обязан уведомить Заявителя/Заёмщика о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока рассмотрения обращения).

4.9. 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 Заявителя, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

4.10. В случае отсутствия ответа на запрос Фонда, направленный в соответствии с пунктом 4.8 Регламента, Фонд вправе принять решение по обращению Заемщика/Заявителя без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

4.11. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Фондом нарушенного права Заёмщика/Заявителя и

подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением Заёмщиком/Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Фондом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

5. Порядок информирования о результатах рассмотрения обращений

5.1. Ответ на обращение Заемщика/Заявителя, а также уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляются Заёмщику/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 Заёмщиком. В случае, если Заемщик/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.

5.2. 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)», микрофинансовая организация обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящего Регламента, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим регламентом, в день их направления заявителю.

6. Подготовка отчетов по результатам анализа обращений

6.1. Фонд предоставляет по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (Четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений Заемщиков в виде отчета, содержащего следующие данные:

1) количество поступивших обращений;

2) предмет обращений;

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

4) меры, принятые Фондом по недопущению недобросовестных практик в отношении Заемщиков.

6.2. Фонд предоставляет информацию по работе с обращениями Заемщиков, указанную в пункте 6.1 Регламента по запросам Министерства экономического развития Омской области, контролирующих и надзорных органов по вопросам работы с обращениями Заемщиков.

6.3. Ответственный сотрудник по работе с обращениями Заемщиков Фонда не реже чем 1 (Один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений, при необходимости готовит предложения по повышению качества обслуживания Заемщиков.

6.4. В случае выявления Фондом при рассмотрении обращения Заемщика/Заявителя нарушения Базового стандарта или настоящего регламента, Фонд

направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой Фонд является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 4 августа 2023 г. № 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», в день направления ответа на обращение заявителю.

7. Требования к хранению обращений и ответов на обращения Заемщиков

7.1. Фонд обязан хранить обращения Заявителей/Заемщиков, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений в течение 3 (Трех) лет со дня регистрации таких обращений.

7.2. Обращения Заемщиков/Заявителей, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, за исключением случаев, указанных в пунктах 6.1, 6.2 Регламента.

7.3. По истечению срока, указанного в пункте 7.1 Регламента, обращения Заемщиков/Заявителей, их копии, документы по рассмотрению Обращений Заемщиков/Заявителей, ответы на Обращения Заемщиков/Заявителей, подлежат уничтожению по акту.