

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Исполнительным директором**  
**некоммерческой организации**  
**«Фонда содействия кредитованию**  
**малого и среднего бизнеса,**  
**микрокредитная компания»**

**Приложение №3**  
**К Приказу №42**  
**от 25 декабря 2017 года**

**ПАМЯТКА**  
**о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений**  
**получателей финансовых услуг в НО «ФСКМСБМК»**

**1. Общие положения. Термины и определения.**

1.1. Памятка о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений получателей финансовых услуг в НО «ФСКМСБМК» (далее – Памятка) разработана во исполнение Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017г. (далее – Базовый стандарт).

1.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг НО «ФСКМСБМК» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении НО «ФСКМСБМК» его обращения.

1.3. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в НО «ФСКМСБМК» приказом Исполнительного директора НО «ФСКМСБМК» назначается лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг (далее – Ответственный специалист).

1.4. В настоящей Памятке используются следующие термины и определения.

**Обращение** – направленное в Фонд получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, в письменной форме на бумажном носителе заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Фондом финансовых услуг;

**Фонд** – некоммерческая организация «Фонд содействия кредитованию малого и среднего бизнеса, микрокредитная компания» (НО «ФСКМСБМК»);

**Официальный сайт Фонда** – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Фонда, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Фонду ([www.credit-fond.ru](http://www.credit-fond.ru));

**Получатель финансовой услуги** – физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя (далее – индивидуальный

предприниматель) или юридическое лицо, обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

**Финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

1.5. Настоящая Памятка утверждается, изменяется, дополняется приказом Исполнительного директора Фонда.

1.6. Настоящая Памятка является документом публичного характера и размещается в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ней любого заинтересованного лица, и на официальном сайте Фонда в сети Интернет ([www.credit-fond.ru](http://www.credit-fond.ru)) в разделе «Микрофинансирование».

## **2. Требования к содержанию обращений получателей финансовых услуг.**

### **Порядок подачи обращения и порядок его рассмотрения. Порядок ответа на обращения получателей финансовых услуг.**

#### **2.1. Требования к содержанию обращений получателей финансовых услуг.**

2.1.1. Получатель финансовой услуги подает в Фонд обращение в письменной форме на бумажном носителе любым удобным для него способом, а именно по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре микрозайма, по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах микрозайма и (или) на официальном сайте Фонда.

2.1.2. Для более полного и всестороннего рассмотрения Фондом обращения получателя финансовых услуг, Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

1) в отношении получателя финансовой услуги, являющегося индивидуальным предпринимателем:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение;
- основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя (ОГРНИП);
- идентификационный номер налогоплательщика (ИНН);
- контактные телефоны;
- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом (при наличии);
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства (при наличии);
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются (при наличии);
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить (при наличии);

- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (при наличии). В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- дату обращения;
- личную подпись получателя финансовых услуг.

2) в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом:

- полное наименование юридического лица;
- основной государственный регистрационный номер (ОГРН);
- идентификационный номер налогоплательщика (ИНН);
- место нахождения юридического лица;
- адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение;
- контактные телефоны;
- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом (при наличии);
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства (при наличии);
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются (при наличии);
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить (при наличии);
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (при наличии). В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- дату обращения;
- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2.1.3. 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:

1) для индивидуальных предпринимателей: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность в простой письменной форме, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при наличии) и подписанная получателем финансовой услуги либо нотариально удостоверенная доверенность.

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность в простой письменной форме, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при наличии) и подписанная руководителем

получателя финансовой услуги либо нотариально удостоверенная доверенность.

2.1.4. 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.

2.1.5. 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 индивидуальным предпринимателем, 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 индивидуального предпринимателя или уполномоченного представителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Фонда, а также членам 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.

2.1.6. Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 2.1.5. настоящей Памятки.

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

## **2.2. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений.**

2.2.1. 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 индивидуальных предпринимателей - фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

2.2.2. Ответственный специалист, обязан 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 2.2.1. настоящей Памятки. 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, Фонд обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

2.2.3. 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».

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

2.3.1. Фонд 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 Фондом по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если Ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

2.3.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с пунктом 2.2.2. настоящей Памятки, Ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

2.3.3. Фонд обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.1.5. настоящей Памятки.

2.3.4. 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, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

2.3.5. Ответ на обращение подписывается Исполнительным директором Фонда или иным уполномоченным представителем Фонда.

2.3.6. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Фонд направляет по адресу, предоставленному им получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма (если иное не предусмотрено законодательством Российской

Федерации или договором микрозайма), 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 документом о персональных данных, утвержденным Фондом. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности или адвокатом, ответ на такое обращение Фонд направляет по адресу, указанному в таком обращении представителем или адвокатом, с направлением копии ответа по адресу, предоставленному Фонду получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

### **3. Заключительные положения**

3.1. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Фондом 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 Фондом запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.