

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

Фонда финансирования промышленности и предпринимательства

Центр – Мой бизнес (микрокредитная компания)

Приказ № 11 от «18» августа 2022 г.



(Е.А. Вахитова)

ПОРЯДОК

работы с обращениями получателей финансовых услуг

Фонда финансирования промышленности и предпринимательства

– «Центр Мой бизнес» (микрокредитная компания)

II. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений Заявителей

1. Заявитель вправе оставить обращение в Фонд любым удобным для них способом, а именно:

1.1. в устной форме:

- по прямому телефону Фонда: +7(351)214-06-05;

- в офисе Фонда по адресу: г. Челябинск, ул. Российская, д. 110, стр. 1, 2 этаж, неж.пом.б;

1.2. в электронном виде: на адрес электронной почты Фонда: cmf@fond74.ru

1.3. в письменной форме: посредством почты, по адресу Фонда: 454006, г. Челябинск, ул. Российская, д. 110, стр. 1, 2 этаж, неж.пом.б;

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

В случае, если обращение направляется в Фонд заинтересованными лицами, к обращению должны быть приложены надлежащим образом оформлены документы, подтверждающие полномочия таких лиц.

2. При рассмотрении обращений Заявителя Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность Заявителя о получении Фондом его обращения.

3. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Фонде назначается работник по рассмотрению обращений. В вышеуказанных целях Фонд также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

В Фонде ответственным работником по рассмотрению обращений является директор или лицо, его замещающее.

4. Фонд обязан обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений, имело право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников Фонда предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к директору Фонда, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с Заявителями, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Заявителей.

5. При рассмотрении обращений ответственный работник Фонда осуществляет следующее:

- проводит детальное рассмотрение фактов, изложенных в обращении;

- 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 бумажном носителе на обращение подписывается директором или иным уполномоченным представителем Фонда.

7. Сотрудники Фонда несут персональную ответственность за нарушение или ненадлежащее исполнение требований настоящего Порядка.

III. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

1. Ответ на обращение Заемщика/Должника Фонд направляет по адресу, предоставленному ему Заёмщиком/Должником при заключении договора микрозайма/займа (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации), или по адресу, сообщенному Заемщиком/Должником 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 Заемщиком/Должником, или в соответствии с внутренним нормативным документом Фонда о персональных данных, утвержденным Фондом.

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

9. Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения Заявителя 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 работников Фонда, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который Заявителю 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. Фонд обязан рассмотреть обращение Заявителя по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 9 настоящего Раздела.

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 Фондом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения Заявителей, 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. Фонд принимает обращения Заявителей по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре микрозайма/займа, по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или по адресу, указанному в договорах залога/поручительства.

2. Поступившее обращение 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. Работник, ответственный за рассмотрение обращений, 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 настоящего Раздела.

В случае если Заявитель 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 Заявителя недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Заявителя, Фонд обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

2) размер и структура текущей задолженности Заемщика/Должника на дату составления претензии;

3) способ(ы) оплаты задолженности;

4) последствия неисполнения Заемщиком/Должником своих обязательств до указанного в претензии срока;

5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре микрозайма/займа медиативной оговорки).

3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Фондом Заемщику/Должнику, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены Заемщиком/Должником, Фонд вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

VIII. Заключительные положения

1. Настоящий Порядок утверждается директором Фонда.

2. Предложения о внесении изменений и дополнений в настоящий Порядок могут вноситься директором Фонда или членом Наблюдательного совета Фонда. Предложения вносятся в письменной форме на имя директора Фонда.

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 директором Фонда.

5. Изменения в настоящий Порядок вносятся по мере необходимости, либо в связи с изменениями законодательства Российской Федерации.