

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Президента МКК  
«ОО Фонд ПМП»

от 7 марта 2019 года

**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К  
СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ  
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ПОРЯДКУ ОБРАБОТКИ  
ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ**

**г. Оренбург  
2019**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий документ (далее – Требования) разработан 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 (далее – Базовый стандарт), утвержденного Банком России 22 июня 2017 года.

1.2. Ответственный за работу с обращениями Клиентов назначается приказом президента Фонда (далее – ответственный сотрудник).

1.3. Все обращения, поданные в Фонд, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п. 3.6 настоящих Требований. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.4. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в **Журнале регистрации обращений**.

1.5. Срок рассмотрения обращения Фондом не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п. 4.1.6 настоящих Требований.

1.6. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по адресу: [orenfund.ru](http://orenfund.ru).

## 2. Основные понятия

**Обращение** - направленное указанным в п. 3.1 настоящих Требований способом в Фонд получателем финансовой услуги или представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом, или лицом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Компанией финансовых услуг.

**Получатель финансовой услуги** (в том числе Заемщик, Клиент) - физическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

**Фонд** – Некоммерческая микрокредитная компания «Оренбургский областной фонд поддержки малого предпринимательства».

**Офис** – место нахождения Фонда, в котором осуществляется консультирование Клиентов, оформление договоров микрозайма, поручительства, залога.

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте – в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

## 3. Порядок предъявления клиентами обращения

3.1 Клиент вправе оставить обращение любым удобным для него способом, а именно:

3.1.1. посредством почты, по юридическому адресу Фонда.

3.1.2. путем подачи заявления при личном обращении в Офисе Фонда;

3.1.3. путем устного обращения в части текущего размера задолженности, возникшей из договора на оказание финансовых услуг. При этом такое обращение не фиксируется в Журнале регистрации обращений, а Клиент получает ответ в день обращения либо по телефону, либо через смс-сообщение либо лично в Офисе.

3.1.4. путем направления собственноручно подписанного заявления об оспаривании своей кредитной истории посредством электронной почты. Такое обращение должно содержать полную информацию об оспариваемой части кредитной истории (данные кредитора, реквизиты договора, данные Клиента (ФИО, паспорт, адрес прописки и т.д.), а также

адрес/электронная почта, на которую будет отправлен ответ на данное заявление.

3.2. Обращения Клиентов – физических лиц, поданные в письменной форме (на бумажном или электронном носителе) должны содержать:

- Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента;
- Почтовый или электронный адрес Клиента для направления ответа с учетом положений, предусмотренных п. 3.10 настоящих Требований;
- Личную подпись Клиента;
- Подпись уполномоченного представителя Клиента;
- Дату написания обращения;
- Контактные телефоны Клиента;
- Номер договора, заключенного между Клиентом и Фондом, являющегося темой обращения;
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства с указанием перечня прилагаемых к обращению документов;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес, электронный адрес или лично в руки).

3.1. При обращении Клиента (в том числе по вопросам реструктуризации) в нижеуказанных случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа, требуются подтверждающие документы, выданные государственными органами или уполномоченными организациями.

Таковыми случаями признаются:

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные Силы Российской Федерации;
- 7) участие в Специальной военной операции;
- 8) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 9) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

Фонд вправе запросить недостающие документы у Клиента в случае, если заявление (в том числе о реструктуризации) было направлено без указанных документов. 3.4. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью.

3.5. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Фонд вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Клиента. Такими документами являются:

- для физических лиц: 1) простая письменная доверенность, удостоверенная Клиентом в Офисе; 2) нотариально оформленная доверенность; 3) решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- 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.

3.6. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме, не принимаются.

3.7. Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту по существу в следующих случаях:

3.7.1. 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);

3.7.2. отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3.7.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Фонда, а также членов их семей;

3.7.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.7.5. в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3.8. В случаях, указанных в п. 3.6 настоящих Требований, Фонд сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения, по существу.

3.9. В случае возникновения у Фонда сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента Фонд информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Фондом.

3.10. Форма ответа на письменные обращения (включая электронные) определяется способом получения такого обращения (почтой или электронно) за исключением обращений, в которых Клиентом определена форма ответа (на почтовый или электронный адрес Клиента).

3.11. При отправке ответов на обращения (в том числе в электронной форме) используется только адрес Клиента (почтовый или электронный), указанный Клиентом в анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента, поданном им в Фонд.

3.12. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, действующим на основании доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Компания направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу Клиента, указанному анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг.

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

3.14. Обращения Клиентов в Фонд, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

3.15. Письменные обращения (включая электронные) и документы по их рассмотрению хранятся Фондом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

#### **4. Порядок рассмотрения обращений**

4.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

4.1.1. Поступившее письменное обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Компанией) изучается ответственным сотрудником, который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения.

Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п.3.6 настоящих Требований.

4.1.2. Если обращение не подлежит рассмотрению по существу, ответственный сотрудник вправе письменно известить Клиента или его представителя о невозможности рассмотрения обращения, с сообщением причин, на основании которых обращение не может быть рассмотрено.

4.1.3. Ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ.

4.1.4. Ответственный сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему письменное 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».

4.1.5. В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный сотрудник 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 Компания обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.2. Под процедурой рассмотрения обращений понимается установленный Компанией порядок действий, в рамках которого ответственный сотрудник осуществляет следующее:

- проводит детальное расследование;

- использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;
- составляет ответ на обращение на бумажном носителе или в виде электронного сообщения.

4.3. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

- письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан руководителем Компании или иным уполномоченным представителем. Дата и регистрационный номер ответа должны быть отражены в Журнале регистрации обращений.

- письменный ответ может быть направлен Клиенту или его представителю на почтовый адрес или электронный адрес, в порядке, указанном в пп. 3.9-3.11 настоящих Требований. Передача Клиенту ответа путем почтового направления производится заказным письмом с уведомлением или простым почтовым отправлением.

- ответ может быть также передан путем вручения лично в руки при визите Клиента или представителя Клиента в Офис (если такой вариант передачи указан Клиентом в обращении).

## **5. Заключительные положения**

5.1. Фонд вправе изменять и дополнять настоящие Требования.

5.2. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на сайте Фонда в сети интернет по адресу: <https://www.openfund.ru/>, а также на информационном стенде в офисе Фонда.