

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МКК «ФМК ИО»
03.07.2017 г.



О.Т. Мосина

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений получателей финансовых услуг
Микрокредитной компании «Фонд микрокредитования Иркутской области»

1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг МКК «ФМК ИО» (далее - Фонд) руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Фондом его обращения.

2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

2.1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Фонд направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора 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, ответ на такое обращение Фонд направляет по адресу, указанному представителем в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Фонду получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

2.2. Фонд обязан отвечать на каждое полученное обращение. Вместе с тем, 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.

2.3. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

2.3.1. для физических лиц: простая письменная доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2.3.2. 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.

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 микрозайма.

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.

2.4. Фонд обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный, 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.

2.5. Получатель финансовой услуги обязан включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

2.5.1. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом;

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

2.5.3. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;

2.5.4. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

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

2.6. Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

2.6.1 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);

2.6.2. в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

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

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

2.6.5. текст письменного обращения не поддается прочтению;

2.6.6. 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.

Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

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

2.8. 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 запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

3.1. Фонд принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением или простым почтовым отправлением, предоставленные лично или иным способом, указанным в договоре об микрозайме, по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц.

3.2. Поступившее обращение в течение 3 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:

3.2.1. дата регистрации и входящий номер обращения;

3.2.2. 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.

3.3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 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 4 настоящего параграфа.

3.4. 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 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, микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение в течение 5 рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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