**Автономная некоммерческая организация**

**«Микрокредитная компания Чукотского автономного округа»**

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНО  Приказом Директора №21-ОД  от 24.11.2021г. |

**Порядок рассмотрения обращений получателей**

**финансовых услуг в Автономной некоммерческой организации «Микрокредитная компания Чукотского автономного округа»**

г. Анадырь

2021г.

1. **Общее положение**
   1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в Автономной некоммерческой организации «Микрокредитная компания Чукотского автономного округа» (далее – Порядок) разработан в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утвержденному Банком России 22.06.2017г).
   2. Для целей Положения используются следующие основные понятия:
      1. обращение – направленное в Автономную некоммерческую организацию «Микрокредитная компания Чукотского автономного округа» (далее – Организация) получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Организацией финансовых услуг;
      2. получатель финансовой услуги – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, являющееся субъектом МСП, физическое лицо применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» обратившееся в Организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;
      3. финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг;
   3. Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в Положении, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.
2. **Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг**
   1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Организацией его обращения.
   2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Организации назначается ответственный работник.

Директор Организации осуществляет контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятие мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

* 1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых имеет право:
     1. запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
     2. требовать у работников Организации предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;
     3. в случае необходимости обращаться непосредственно к директору Организации, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.
  2. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем микрофинансовой организации.

1. **Информационное обеспечение работы с обращениями**
   1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Организация направляет по адресу, предоставленному ей 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=389193&date=04.07.2022) от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.
   2. Организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 3](#p2).3 настоящей статьи.
   3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Организация 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 физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
      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.
   4. В случае возникновения у Организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.
   5. Информирование получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 3.6. и 3.7., осуществляется сотрудниками Организации, взаимодействующими с получателями финансовой услуги.
   6. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 3.1. Порядка, для направления ответа на обращение и подпись получателя финансовой услуги; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.
   7. Организация доводит до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):
      1. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
      2. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
      3. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
      4. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
      5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.
   8. Организация 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 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 микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов 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.
   9. Организация рассматривает обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в [пункте](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=218535&dst=100207&field=134&date=04.07.2022) 3.8 настоящей статьи
   10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.
   11. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале входящей корреспонденции". 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.
2. **Порядок приема обращений, их регистрации и требования к предельным срокам рассмотрения обращений**
   1. Организация принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах микрозайма.
   2. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня регистрируется в "Журнале входящей корреспонденции", 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. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в "Журнале входящей корреспонденции", однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в "Журнале входящей корреспонденции", установленного в пункте 4.2. Порядка.
   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 (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, Организация обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.
   5. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Организацией, подлежит рассмотрению Организацией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале входящей корреспонденции".
3. **Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа**
   1. Организация обязана принять решение по полученному ею 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 Организацией по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.
   2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Организации, направленный в соответствии с пунктом 4.5. Порядка, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.
   3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Организация может предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.
   4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Организации, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в "Журнале исходящей корреспонденции".
4. **Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений**
   1. Организация предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:
      1. количество поступивших обращений;
      2. предмет обращений;
      3. результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).
   2. Организация использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.