**Автономная некоммерческая организация**

**«Микрокредитная компания Чукотского автономного округа»**

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНО  Приказом Директора №51-ОД  от 14.06.2024г. |

**Порядок рассмотрения обращений получателей**

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

г. Анадырь

2024г.

1. **Общие положения**
   1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в Автономной некоммерческой организации «Микрокредитная компания Чукотского автономного округа» (далее – Порядок) разработан в соответствии с требованиями Федерального закона 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» и 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 Порядка 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 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 Порядке, 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. Организация принимает обращения, направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Организации, указанном в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленные на адрес электронной почты Организации. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.
   3. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Организации за каждое обращение 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 обращения получателя финансовой услуги, 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 директором Организации или лицом его замещающим.

1. **Информационное обеспечение работы с обращениями**
   1. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между микрофинансовой организацией и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа, на бумажном носителе или устно, ответ на обращение должен быть предоставлен способом, указанным в обращении.
   2. Организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных [пунктами 3.5, 3.7 Порядка.](#p2)
   3. Организация и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Порядком, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

В целях недопущения раскрытия информации, составляющей охраняемую законом тайну, Организация должна принять необходимые меры для идентификации заявителя.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, в случае обращения от имени получателя финансовой услуги его представителя, являются:

* + 1. для физических лиц: нотариальная 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. 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.
  1. Получателям финансовых услуг рекомендуется включать в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):
     1. в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом или индивидуальным предпринимателем - фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение, подпись получателя финансовой услуги и печать (при наличии);
     2. в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом - полное наименование и место нахождения юридического лица, адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица и печать (при наличии);
     3. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Организацией;
     4. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
     5. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
     6. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
     7. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.
  2. Организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

3.5.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3.5.2. в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3.5.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;

3.5.4. текст обращения не поддается прочтению;

3.5.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

* 1. Если в случаях, предусмотренных п. 3.5 Порядка Организация принимает решение оставить обращение без ответа по существу и должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 3.1 Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.
  2. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Организация вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 3.6 Порядка.
  3. В случае поступления в Организацию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Организация обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящего раздела Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящем Порядком, в день их направления заявителю.
  4. Обращения и документы по их рассмотрению, копии ответов и уведомлений хранятся Организацией в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в «Журнале регистрации документов». Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, копии ответов и уведомлений являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

1. **Порядок приема обращений и 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, нарочно, по электронной почте или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги.
   2. Обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации документов» в качестве входящего документа не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Организацию. В случае поступления обращения в форме электронного документа Организация обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения, способом, указанным в п. 3.1 Порядка.
   3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации документов».
   4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Организация по решению директора или лица его замещающего вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Организация обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).
   5. В случае выявления Организацией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Организация направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля, в день направления ответа на обращение заявителю.
2. **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 невозможности удовлетворить обращение, Организация может предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.
   3. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги способом, указанным в п. 3.1 Порядка.
   4. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.
3. **Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений**
   1. 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 (при необходимости).