

автономная некоммерческая организация
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ
МАЛОГО БИЗНЕСА
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
450076, г.Уфа, ул.Чернышевского, 82, телефон: (347) 246-20-50, www.centerrb.ru

УТВЕРЖДЕНО
приложением №1
к приказу от «24» июня 2024г. №37 АНО
«Башкирская микрокредитная компания»

Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в
АНО «Башкирская микрокредитная компания»
(в новой редакции от 01 июля 2024г.)

г. Уфа
2024 год

1. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ

1.1. Настоящий Порядок определяет общие положение и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг АНО «Башкирская микрокредитная компания» (далее – Порядок) в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», утвержденным 22.06.2017г. Банком России (далее – Базовый стандарт) и действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

Договор об оказании финансовой услуги – договор микрозайма, договор поручительства, договор залога, договор ипотеки (включая все изменения и дополнения к вышеперечисленным договорам об оказании финансовой услуги), заключенный Получателем финансовой услуги с Микрофинансовой организацией.

Микрофинансовая организация (далее – ГМФО) - АНО «Башкирская микрокредитная компания».

Обращение (далее – заявление) - направленное в Микрофинансовую организацию Получателем финансовой услуги, представителем Получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Официальный сайт Микрофинансовой организации - сайт в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Микрофинансовой организации, электронный адрес которого www.centerrb.ru включает доменное имя, права на которое принадлежат Микрофинансовой организации.

Получатель финансовой услуги - субъект малого предпринимательства (индивидуальный предприниматель или юридическое лицо), обратившееся в Микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Реструктуризация задолженности - решение Микрофинансовой организации в отношении задолженности Получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

СРО - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка".

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

1.3. Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Порядке, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

2. ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

2.1. Настоящий Порядок не применяется к отношениям между ГМФО с получателями финансовых услуг, возникшим до «01» июля 2024г.

2.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ГМФО руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

2.3. ГМФО использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа заявлений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию заявлений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

2.4. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться в службу внутреннего контроля ГМФО по телефону: (347) 246-20-50.

В вышеуказанных целях ГМФО вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

2.5. В целях информирования получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения настоящий Порядок размещен в открытом доступе в сети Интернет на официальном сайте АНО «Башкирская микрокредитная компания»: www.centerrb.ru.

2.6. Рекомендуемая форма обращения получателя финансовых услуг приведена в приложении 1 к настоящему Порядку.

Настоящий стандарт принят в целях:

- 1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых микрофинансовыми организациями.
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг
- 3) повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности микрофинансовых организаций.
- 4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых микрофинансовыми организациями, а также создания условий для эффективного осуществления саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка контроля за деятельностью микрофинансовых организаций.

3. ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

3.1. Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с ГМФО, Получатель финансовой услуги может обратиться в ГМФО по телефону: 8 (347) 246-20-50. Полученное в устной форме заявление Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с ГМФО, подлежит рассмотрению ГМФО в день заявления. При этом такое заявление не фиксируется в "Журнале регистрации заявлений".

3.2. ГМФО вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. ГМФО обязана сообщать Получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

3.3. ГМФО обеспечивает хранение зафиксированных телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, и иных видов взаимодействия с Получателем финансовой услуги, составленных и полученных ею в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, до истечения (шести) месяцев со дня их совершения в соответствующем для данного вида взаимодействия формате, за исключением случаев, когда фиксация или хранение противоречит законодательству Российской Федерации.

Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с Получателями финансовых услуг определяется Микрофинансовой организацией исходя из технических возможностей Микрофинансовой организации и (или) вида ее взаимодействия с получателем финансовой услуги.

3.4. Микрофинансовая организация принимает заявления Получателей финансовых услуг:

- **посредством почтовой связи:**

- по юридическому адресу: 450076, г. Уфа, ул. Чернышевского, д.82;

- по почтовому адресу: 450052, г. Уфа, ул. Чернышевского, д.82;

- **нарочно на бумажном носителе:**

- по юридическому адресу: 450076, г. Уфа, ул. Чернышевского, д.82, 6 этаж, 605к;

- **посредством электронной почты:**

- mfo@centerrb.ru

3.5. Прием заявлений Получателей финансовых услуг осуществляется ГМФО ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы: понедельник, вторник среда, четверг, пятница с 09.00 до 18.00 за исключением обеденного перерыва с 13.00 до 14.00, выходные дни – суббота и воскресенье, а также нерабочих праздничных дней. Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

3.6. Поступившее в ГМФО заявление Получателя финансовой услуги регистрируется в программе 1С СЭД «Документооборот», не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления заявления в форме

электронного обращения, направляет уведомление о регистрации, не позднее дня регистрации заявителя.

3.7. Регистрация входящего заявления и контроль за его рассмотрением и предоставлением ответа осуществляется службой внутреннего контроля ГМФО в следующем порядке:

а) Внесение сведений по каждому поступившему заявлению в 1с СЭД «Документооборот»:

- дата регистрации, и порядковый номер поступившего заявления с индексом дела «ЗПП» (заявление);
- фамилия, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовой услуги, направившего заявление, либо наименование юридического лица, от имени которого направлено заявление.
- создание электронного образа документа с оригинала заявления, поступившего на бумажном носителе.
- оригинал заявления, поступивший на бумажном носителе, хранится в службе внутреннего контроля в течении трех лет.
- утверждённым сроком рассмотрения заявления.

б) Дальнейшая работа осуществляется на основе электронного образа документа.

3.8. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих заявлений Получателей финансовых услуг ответственный исполнитель Службы внутреннего контроля ГМФО:

- запрашивает дополнительные документы и сведения у Получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения заявления (типовая форма запроса Получателю финансовой услуги о предоставлении документов (информации) приведена в Приложении к настоящему Порядку);
- требует у работников МФО предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения заявления Получателя финансовой услуги (типовая форма запроса ГМФО о предоставлении информации (объяснений) приведена в Приложении к настоящему Порядку);
- обращается в случае необходимости непосредственно к единоличному исполнительному органу Микрофинансовой организации с целью надлежащего рассмотрения заявлений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг;
- готовит проект ответа ГМФО на поступившее заявление Получателя микрофинансовой услуги.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ЗАЯВЛЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. Рекомендуемая форма заявления Получателя финансовых услуг приведена в Приложении 1 к настоящему Порядку.

4.2. В целях эффективного и своевременного рассмотрения, заявления Получателя финансовых услуг должно содержать:

- дату заявления;
- номер Договора об оказании финансовой услуги, заключенного Получателем

- финансовой услуги с ГМФО (при наличии);
- суть заявления (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства);
 - иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
 - копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в заявлении обстоятельства. В этом случае, в заявлении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
 - в отношении Получателя финансовой услуги, юридического лица полное наименование и место нахождения юридического лица;
 - в отношении Получателя финансовой услуги, физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес.

4.3. Ответ на заявление, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока, направляет заявителю, по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу, либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между ГМФО и заявителем.

В случае направления заявления от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности или адвокатом, ответ на такое заявление ГМФО направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком заявлении, с копией по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги с учетом требований, установленных настоящим пунктом Порядка.

5. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ

5.1. Уведомление о регистрации заявления направляются заявителю в день регистрации по адресу в зависимости от способа поступления обращения.

5.2. Ответ на поступившее заявление должен быть направлен в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его регистрации в 1С СЭД Документооборот (если иные сроки не предусмотрены ФЗ-151, иными Законами). В случае если, Получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения заявления по существу, ответственный исполнитель службы внутреннего контроля вправе запрашивать у Получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы и продлить срок рассмотрения обращения, но не более 10 (десяти) рабочих дней, а также уведомить получателя финансовой услуги о продлении срока. Типовая форма запроса Получателю финансовой услуги о предоставлении документов (информации) приведена в Приложении 3 к настоящему Порядку.

5.3. В случае, если ГМФО принимает решение оставить заявление без ответа по существу, направляет заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации заявления с указанием причин невозможности рассмотрения заявления по существу.

6. РАБОТА С ЗАЯВЛЕНИЯМИ ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ЗАЯВЛЕНИЕ И ПРИЧИНАМ ОТКАЗА

6.1. Предоставление ответа на заявление Получателей микрофинансовых услуг осуществляется ГМФО бесплатно.

6.2. Способы предоставления ответа на заявление Получателя финансовой услуги:

- по электронной почте указанному в заявлении;
- по почте заказным отправлением на почтовый адрес с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением.

Согласно пункта 4.3

6.3. ГМФО вправе отказать в рассмотрении заявления Получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

6.3.1. в заявлении не указаны:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ГМФО, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть;

6.3.2. к заявлению от имени Получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги;

6.3.3. в заявлении содержится вопрос, на который ранее предоставлялся письменный ответ по существу и при этом во вновь полученном заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства. О чем уведомляется лицо, направившее заявление;

6.3.4. в заявлении содержится запрос минимального объема информации, размещенной в открытом доступе на официальном сайте ГМФО в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" www.centerrb.ru;

6.3.5. в заявлении содержится запрос общедоступной информации и открытых данных, перечень и доступ к которой определен ст.7 Федерального закона №149-ФЗ от 27 июня 2006г. «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

6.4. ГМФО обязана отвечать на каждое поступившее заявление, за исключением случаев, когда к заявлению от имени Получателя финансовой услуги его представителем 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:

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);

для юридических лиц

оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно

учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

6.5. ГМФО обязана рассмотреть заявление получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении заявления, указанных в пункте 6.3-6.4. настоящего Порядка.

6.6. Заявление, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему заявление, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

6.7. ГМФО обязана принять решение по поступившему заявлению Получателя финансовой услуги.

Если ответственный исполнитель службы внутреннего контроля ГМФО полагает, что заявление Получателя финансовой услуги должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются ГМФО по заявлению и какие действия должен предпринять Получатель финансовой услуги (если они необходимы).

Если ответственный исполнитель службы внутреннего контроля ГМФО полагает, что заявление Получателя финансовой услуги не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

В случае отсутствия ответа Получателя финансовой услуги на запрос ГМФО, направленный в соответствии с пунктом 5.2 настоящего Порядка, ответственный исполнитель службы внутреннего контроля ГМФО вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

6.8. В случае невозможности удовлетворить заявление, ГМФО рекомендуется предложить лицу, направившему заявление, альтернативные способы урегулирования ситуации.

6.9. Письменный ответ за подписью ответственного сотрудника службы внутреннего контроля или единоличного исполнительного органа ГМФО направляется в адрес Получателя финансовой услуги с учетом п.4.3 настоящего Порядка по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или по усмотрению ГМФО, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «1С СЭД Документооборот».

6.10. Заявления и документы по их рассмотрению хранятся ГМФО в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в «Журнале регистрации Заявлений» в «1С СЭД Документооборот».

Заявления 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 Заявления.

Приложение 1 к Порядку
рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг
в АНО «Башкирская
микрокредитная компания»

От _____
(Ф.И.О.)

(полное наименование заемщика)

(почтовый адрес с индексом)

(электронный адрес для направления ответа)

контактный телефон (городской, сотовый)

Заявление - получателя финансовых услуг
по договору финансовой услуги № _____ от _____ .20__ г.
(при наличии договора финансовой
услуги)

1. _____
суть заявления (изложение существа требований и фактических
обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также
доказательства, подтверждающие эти обстоятельства)

2. _____
иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым
сообщить

3. _____
перечень прилагаемых копий документов, в т.ч. подтверждающих изложенные в
заявлении обстоятельства

(дата)
представителя)

_____/_____
(подпись, фамилия инициалы уполномоченного)

Приложение 2 к Порядку
рассмотрения заявлений
получателей финансовых услуг

в АНО «Башкирская
микрокредитная компания»

№ _____ от «__» _____ 20__ г.
на № _____ от «__» _____ 20__ г.

**ОТКАЗ В РАССМОТРЕНИИ ЗАЯВЛЕНИЯ
ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ**

КОМУ: _____

АНО «Башкирская микрокредитная компания», действуя в соответствии с положениями базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утв. Банком России от 22.06.2017 г., настоящим сообщает об отказе в рассмотрении Вашего заявления получателя финансовой услуги на основании п., а именно (указывается причина отказа в рассмотрении заявления в соответствии с п. 6.3 «Порядка рассмотрения заявлений получателей финансовых услуг в АНО «Башкирская микрокредитная компания»:

(в заявлений не указано / в заявлении отсутствует / в заявлении содержится / текст
письменного заявления не поддается прочтению)

Вы вправе вновь направить в АНО «Башкирская микрокредитная компания» свое
заявление после устранения вышеуказанных (ой) причин (ы) отказа.

_____/_____/_____
(Должность / подпись, Ф.И.О. уполномоченного представителя АНО «Башкирская
микрокредитная компания»)

тел.: (347) 246-20-50

автономная некоммерческая организация
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ
МАЛОГОБИЗНЕСА
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
450076, г. Уфа, ул. Чернышевского, 82, тел.: (347) 246-20-50, www.centerrb.ru

Приложение 3 к Порядку
рассмотрения заявлений
получателей финансовых услуг

в АНО «Башкирская
микрокредитная компания»

№ _____ от «__» _____ 20__ г.
на № _____ от «__» _____ 20__ г.

**ЗАПРОС ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ДОКУМЕНТОВ (ИНФОРМАЦИИ)**

КОМУ: _____

Для проведения проверки Вашего заявления в АНО «Башкирская микрокредитная компания» в связи _____ действующая в соответствии с положениями базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утв. Банком России от 22.06.2017 г., прошу предоставить следующие документы (информацию), необходимые для установления фактических обстоятельств, в том числе для подтверждения данных, содержащихся в Вашем заявлении, в соответствии с приложением к настоящему запросу:

№ п/п	Наименование документа (информации)	Срок предоставления

Документы (информацию) прошу предоставить в срок до «__»__20__ г.

(Должность / подпись, Ф.И.О. уполномоченного представителя АНО «Башкирская микрокредитная компания»)

тел.: (347) 246-20-50