|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДЕН**  Приказом № 13-О от 10.07.2017  Директор Ассоциации МКК «ЦПП Курской области»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ильинова О.В. |

**Порядок рассмотрения обращений**

**получателей финансовых услуг**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, Уставом Ассоциации микрокредитной компании «Центр поддержки предпринимательства Курской области» и определяет:

- общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг;

- требования к информационному обеспечению работы с обращениями;

- порядок приема и регистрации обращений;

- сроки рассмотрения обращений;

- формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

**Фонд** – Ассоциация микрокредитная компания «Центр поддержки предпринимательства Курской области»;

**обращение** – направленное в Фонд 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 предоставления Фондом микрозаймов;

**получатель финансовой услуги** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

**финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

**2. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг** (далее – обращения)

2.1. При рассмотрении обращений Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

2.2. Лицами, ответственными за рассмотрение обращений, в Фонде являются:

- начальник финансово-экономического отдела,

- ведущий специалист финансово-экономического отдела,

- лица, замещающие указанных специалистов во время отпуска, болезни, командировки и пр.

Обращения направляются указанным лицам согласно их компетенции.

2.3. Лица, ответственные за рассмотрение обращений, имеют право:

- запрашивать дополнительные сведения и документы у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

- требовать у сотрудников Фонда предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения;

- выносить вопрос для принятия решений по обращениям на рассмотрение дирекции Фонда;

- в случае необходимости обращаться непосредственно к директору Фонда с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

2.4. Контроль за рассмотрением обращений осуществляет директор Фонда или лицо его замещающее.

2.5. Ответ на обращение подписывается директором Фонда или иным уполномоченным лицом.

**3. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.**

3.1. Ответ на обращение Фонд направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора займа (поручительства, залога), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Фонд направляет по адресу, указанном представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги.

3.2. Фонд обязан отвечать на каждое полученное обращение, за исключением случаев, указанных в п. 3.3. настоящего Порядка.

3.3. 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. Документами, подтверждающими полномочия представителя, являются:

- 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;

- для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

3.4. Обращение может быть направлено в Фонд по электронной почте.

3.5. 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.

3.6. Порядок рассмотрения обращений размещается на официальном сайте Фонда.

3.7. Обращение должно содержать:

-если получатель финансовой услуги является физическим лицом - фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение;

- если получатель финансовой услуги являетсяюридическим лицом - полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.8. Заявителям рекомендуется указывать в обращении следующую информацию:

- номер договора займа (поручительства, залога);

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

- должность, фамилию, имя, отчество (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;

- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

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

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

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес физического лица, 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 Фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Фонда, 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.

3.10. Фондрассматривает обращение по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 3.9. настоящегоПорядка.

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

3.12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Фондом в течение 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.

**4. Прием и регистрация обращений. Сроки рассмотрения обращений.**

4.1. Фонд принимает обращения по почте, по электронной почте, доставленные лично по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц и на официальном сайте Фонда.

4.2. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня регистрируется в «Журнале регистрации обращений», в котором содержатся следующие сведения по каждому обращению:

- дата регистрации и входящий номер обращения;

- в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение;

- в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;

- предмет обращения;

- результат рассмотрения обращения (удовлетворено, удовлетворено частично, не удовлетворено);

- указание на регистрационный номер и дату ответа на обращение.

4.3. В «Журнале регистрации обращений» регистрируются обращения, поступившие по электронной почте в форме скан-копии либо подписанные простой электронной цифровой подписью.

4.4. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обязано подготовить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений».

В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, сотрудник Фонда обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

Фонд обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.5. Полученное в устной форме обращение относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

**5. Формы и способы предоставления ответа на обращение. Причины отказа.**

5.1. Решение по обращению принимает дирекция Фонда либо лицо, ответственное за рассмотрение обращений.

Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, рассматривает обращение, подготавливает проект ответа на обращение, при необходимости докладывает вопросна заседании дирекции Фонда.

5.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с пунктом 4.4 настоящего Порядка, Фонд вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

5.3. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Фонда, иным способом с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

**6. Анализ обращений.**

6.1. Фонд предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

- количество поступивших обращений;

- предмет обращений;

- результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

6.2. Фонд использует обращения в целях анализа качества обслуживания и принятия необходимых мер в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.