

Микрокредитная компания
«Фонд развития бизнеса»
Саткинского муниципального района
ПРИКАЗ

456910 г. Сатка Челябинской области, ул. Пролетарская, 8, тел.: (35161) 3-37-58

от 01.08.2018 г. № 7

Об утверждении памятки для
получателей финансовых услуг
о порядке направления обращений
в МКК «ФРБ» СМР

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, утвержденного Банком России 22 июня 2017 года, руководствуясь Уставом Микрокредитной компании «Фонд развития бизнеса» Саткинского муниципального района

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить памятку для получателей финансовых услуг о порядке направления обращений в Микрокредитную компанию «Фонд развития бизнеса» Саткинского муниципального района (Приложение 1).
2. Настоящий приказ вступает в силу с 01.08.2018 г.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



В.В. Муравей

**Памятка для получателей финансовых услуг
о порядке направления обращений в
Микрокредитную компанию «Фонд развития бизнеса»
Саткинского муниципального района**

Настоящая памятка разработана 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 Банком России 22.06.2017, для клиентов Микрокредитной компании «Фонд развития бизнеса» Саткинского муниципального района (далее – Фонд), заключивших договоры микрозайма с Фондом.

Под финансовыми услугами, оказываемыми Фондом, понимаются:

- предоставление микрозаймов субъектам малого и среднего предпринимательства Саткинского муниципального района.

1. Общие положения

Обращение - направленное в Фонд клиентом или его представителем в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Фондом финансовых услуг.

Получатели финансовых услуг могут направить в Фонд обращения следующими способами:

- почтовые заказные отправления с уведомлением о вручении на адрес: 456910, г. Сатка, ул. Пролетарская, 8, а/я 94;
- простые почтовые отправления на адрес: 456910, г. Сатка, ул. Пролетарская, 8, а/я 94;
- электронные отправления на адрес электронной почты: mkkfrb@yandex.ru.

Все обращения, поступившие от клиентов, регистрируются в Журнале регистрации обращений в течение трех дней с момента их поступления в Фонд.

2. Виды и содержание обращений

В целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов клиентов Фонд информирует о возможности клиентов направлять следующие обращения в Фонд:

Обращение за предоставлением копий следующих документов по договору микрозайма:

- подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора микрозайма;

- подписанное клиентом заявление на предоставление микрозайма;

- документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги микрозайма (платежное поручение);

- справку, подтверждающую полное исполнение клиентом обязательств по договору микрозайма.

Заверенные копии документов представляются Фондом клиенту:

- бесплатно (но не более одного раза по одному договору микрозайма);

- неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа.

При отказе Фондом в предоставлении какого-либо документа клиенту направляется письменное уведомление с обоснованием невозможности его предоставления.

Обращение с заявлением о реструктуризации задолженности.

Клиент (его правопреемник, представитель) в случае возникновения просроченной задолженности по договору микрозайма вправе обратиться в Фонд с заявлением о реструктуризации задолженности.

При подаче заявления о реструктуризации задолженности клиент должен учитывать то, что Фонд рассматривает вопрос о реструктуризации задолженности в следующих случаях, наступивших после получения клиентом суммы микрозайма:

- смерть получателя финансовой услуги;

- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;

- присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;

- тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору микрозайма;
- потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора микрозайма с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

В случае если в заявлении клиент ссылается на факты, указанные в предыдущем абзаце, то они должны быть подтверждены соответствующими документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято Фондом. При непредставлении клиентом подтверждающих документов, Фонд вправе отказать в удовлетворении заявления о реструктуризации.

Иные, не указанные в пп. 1-2 Памятки обращения.

Клиенты вправе направить в Фонд обращение по любому вопросу, связанному с оказанием финансовых услуг:

- лично;
- через представителя, действующего на основании нотариальной доверенности.

Обращение относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Фондом, сделанное в устной форме не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

3. Сроки направления ответов на запрос

Фонд предоставляет ответы на запросы, указанные в разделе 1 настоящей Памятки в следующие сроки:

При обращении за предоставлением копий документов - в течение 10 рабочих дней со дня регистрации запроса.

Документ, подтверждающий полное исполнение клиентом обязательств по договору об оказании финансовой услуги предоставляется в течение 1 рабочего дня со дня регистрации запроса.

Если документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги микрозайма, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с клиентом, срок предоставления копии документа Фондом увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 рабочих дней.

Если обращение клиента содержит помимо требования о предоставлении копий документов также иные требования или вопросы, Фонд вправе предоставить копии документов при ответе на такое обращение в срок, указанный в пункте 2 настоящего раздела.

При обращении с заявлением о реструктуризации задолженности и при иных обращениях - в течение 12 рабочих дней с даты регистрации обращения.

В случае если клиент не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Фонд в течение 12 рабочих дней запрашивает у клиента недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов клиентом, Фонд рассматривает обращение в течение 5 рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

При обращении относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Фондом, сделанное в устной форме – в день обращения.

4. Требования и рекомендации к содержанию обращения

Обращение, направляемое физическими лицами должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

В соответствии с пунктом 1 статьи 18 Базового стандарта адресом для ответа на обращения может быть адрес, предоставленный клиентом при заключении договора об

оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или адрес, сообщенный 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 клиентом.

В случае направления обращения от имени клиента его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Фонд направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Фонду клиентом при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных предыдущем абзацем.

Обращение, направляемое юридическими лицами должно содержать:

- полное наименование юридического лица;
- место нахождения юридического лица;
- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

При составлении обращения клиентам рекомендуется включать следующую информацию и документы (при их наличии):

- номер договора, заключенного между клиентом и Фондом;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые клиент считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

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

- в обращении не указаны идентифицирующие клиента признаки (в отношении клиента, 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);
- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу

Фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Фонда, а также членов их семей;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в обращении содержится вопрос, на который клиенту 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.

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