

ПРИКАЗ № 34

г. Ростов-на-Дону

«28» мая 2020 г.

В соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Базовым стандартом 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, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22)

Приказываю:

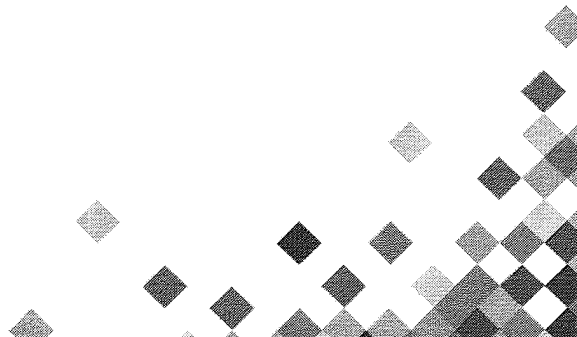
1. Утвердить Положение об общих правилах взаимодействия Автономной некоммерческой организации – микрофинансовой компании «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» с получателями финансовых услуг при осуществлении микрофинансовой деятельности.

2. Юридическому отделу обеспечить ознакомление сотрудников управления микрофинансовой деятельности, отдела управления рисками, отдела экономической безопасности и взыскания дебиторской задолженности, отдела консультирования и взаимодействия с предпринимателями с настоящим приказом.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника управления микрофинансовой деятельности Дудникову А.В.

Директор

Я.И. Куринова



УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора АНО «РРАПП»

№ 34 от «28» Май 2020 г.

Положение

об общих правилах взаимодействия Автономной некоммерческой организации – микрофинансовой компании «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» с получателями финансовых услуг при осуществлении микрофинансовой деятельности

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано 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», (утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22) и определяет общие правила взаимодействия Автономной некоммерческой организации – микрофинансовой компании «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» с получателями финансовых услуг при осуществлении микрофинансовой деятельности.

1.2. В настоящем Положении используются следующие понятия:

«Агентство» – Автономная некоммерческая организация – микрофинансовая компания «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства».

«Положение» - настоящее Положение об общих правилах взаимодействия Автономной некоммерческой организации – микрофинансовой компании с получателями финансовых услуг при осуществлении микрофинансовой деятельности.

«Субъект МСП» (субъект малого или среднего предпринимательства) - **физическое лицо**, внесенное налоговым органом Российской Федерации на территории Ростовской области в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей и осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица на территории Ростовской области, или **юридическое лицо**, внесенное налоговым органом на территории Ростовской области в единый государственный реестр юридических лиц, осуществляющее деятельность на территории Ростовской области, являющееся субъектом малого и среднего предпринимательства.

«Получатель финансовых услуг» – субъекты МСП, включенные в реестр субъектов малого и среднего предпринимательства:

- обратившиеся за консультацией о возможности получения микрозайма.
- подавшие в Агентство заявление и пакет документов на предоставление микрозайма;

- являющиеся заемщиками по действующим договорам займа.

«Финансовая услуга» - услуга по предоставлению микрозаймов субъектам малого и среднего предпринимательства в соответствии с Положением об общих условиях и порядке предоставления микрозаймов Автономной некоммерческой организацией - микрофинансовой компанией «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» для субъектов малого и среднего предпринимательства.

«Микрозаём» - финансовые средства, предоставляемые Агентством получателю финансовых услуг на условиях, предусмотренных Договором микрозайма.

«Договор микрозайма» - письменный документ, определяющий условия предоставления микрозайма получателю финансовых услуг, стоимость пользования микрозаймом, а также устанавливающий обязательства получателя финансовых услуг по использованию средств микрозайма, условия и сроки их возврата;

«Обращение» - направленное в Агентство получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги или иным лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Агентством финансовых услуг (предоставления микрозаймов);

«Ответственный специалист» – сотрудник отдела займов Агентства, осуществляющий непосредственное взаимодействие с получателем финансовой услуги, ответственный за эффективное и своевременное рассмотрение обращений.

1.3. Настоящее Положение принято в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг;
- предупреждения недобросовестных практик взаимодействия с получателями финансовых услуг;
- повышения уровня информированности получателей финансовых услуг о деятельности Агентства;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых Агентством.

2. Минимальный объем информации, предоставляемой Агентством получателю финансовой услуги.

2.1. В месте оказания финансовых услуг, а также на официальном сайте Агентства размещается следующая информация:

1) полное и сокращенное наименование, адрес, адреса обособленных подразделений, режим работы, контактные телефоны, по которым осуществляется связь с Агентством, информация об используемом товарном знаке (при наличии), о факте привлечения к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности (при наличии), о регистрационном номере записи в государственном реестре микрофинансовых организаций, о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации), об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации),

текст Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации».

2) о финансовых услугах и дополнительных услугах, оказываемых Агентством;

3) о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России; о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения получателя финансовых услуг.

Информация об установленном в Агентстве порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений, о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности, о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора предоставляется получателю финансовых услуг непосредственно в месте оказания финансовых услуг.

2.2. При обращении получателя финансовых услуг в Агентство для получения финансовой услуги Агентство предоставляет получателю финансовой услуги информацию о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги, в том числе информацию о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги).

2.3. Информация доводится Агентством до получателей финансовых услуг:

- на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;
- бесплатно;
- на русском языке;
- в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). Не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;
- в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления.

2.4. Для предоставления информации получателю финансовой услуги Агентство использует согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма информационные носители и каналы связи, включая телефонную и почтовую связь.

2.5. При размещении информации на официальном сайте Агентство соблюдает следующие требования:

- информация круглосуточно доступна получателю финансовой услуги на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и без иных ограничений;
- информация доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;
- информация не зашифрована или не защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовой услуги с ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение.
- доступ к информации, размещенной на официальном сайте Агентства не может быть обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений.

3. Общие правила взаимодействия Агентства с получателями финансовых услуг.

3.1. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору микрозайма, Агентство предоставляет получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения.

3.2. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

3.3. В деятельности Агентства не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

- передача в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;
- оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора микрозайма с целью возврата первоначального микрозайма, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;
- иных форм недобросовестного поведения.

4. Порядок взаимодействия Агентства с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности

4.1. Общие стандарты и правила взыскания просроченной задолженности и порядок взаимодействия с получателями финансовых услуг при возникновении

задолженности определен в Положении о работе с дебиторской задолженностью, утверждаемом приказом директора Агентства.

4.2. Базовые алгоритмы взаимодействия с должником при досудебном взыскании просроченной задолженности, в том числе алгоритм проведения телефонных переговоров и переговоров при личных встречах с должником утверждаются приказом директора Агентства.

5. Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с получателями финансовых услуг

5.1. Агентство вправе фиксировать и хранить информацию, как относящуюся, так и не относящуюся к взысканию просроченной задолженности в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

5.2. Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с получателями финансовых услуг определяется Агентством исходя из технических возможностей и вида взаимодействия с получателем финансовой услуги. В случае фиксации взаимодействия с получателем финансовой услуги ему сообщается о такой фиксации.

5.3. Порядок хранения документов, обеспечения их учета, сохранности, упорядочения, использования, подготовки к передачи на постоянное хранение определен в Положении об архиве Автономной некоммерческой организации – микрофинансовой компании «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства», утверждаемом приказом директора Агентства.

5.4. Особенности хранения документов и информации, получаемых Агентством в рамках исполнения Федерального закона от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» предусмотрены Правилами внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения, утверждаемыми директором Агентства.

6. Требования к работникам, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников указанным требованиям

6.1. Работник Агентства, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь основное общее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Агентства, а также уметь в доступной форме предоставить такую информацию получателю финансовой услуги, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

6.2. Агентством проводится регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и принимаются иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня

профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

6.3. Обучение, проверка квалификации и профессиональных навыков сотрудников Агентства, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, осуществляется в порядке, предусмотренном в Положении о порядке обучения, проверки квалификации и профессиональных навыков сотрудников управления микрофинансовой деятельности, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, утвержденном приказом директора Агентства.

7. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

7.1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Агентство руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

7.2. Структурными подразделениями, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг являются: отдел займов управления микрофинансовой деятельности; отдел экономической безопасности и взыскания дебиторской задолженности (в части возложенных обязанностей по разъяснению получателям финансовых услуг порядка осуществления платежей, необходимости соблюдения финансовой дисциплины, порядка работы с дебиторской задолженностью); отдел консультирования и взаимодействия с предпринимателями (в части возложенных обязанностей по консультированию получателей финансовых услуг).

Структурным подразделением, ответственным за эффективное и своевременное рассмотрение поступающих обращений, является отдел займов управления микрофинансовой деятельности.

7.3. При рассмотрении поступающих обращений сотрудники отдела займа управления микрофинансовой деятельности имеют право:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- требовать у иных сотрудников Агентства предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги и относящимся к их компетенции;
- в случае необходимости обращаться непосредственно к директору Агентства с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

7.4. Ответ на обращение подписывается директором Агентства. Право подписи ответов на обращение получателя финансовых услуг может быть предоставлено иному сотруднику Агентства на основании внутреннего распорядительного документа директора Агентства.

7.5. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Агентство направляет по адресу, предоставленному ему получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором микрозайма), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

7.6. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Агентство направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Агентству получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма.

7.7. Агентство обязано отвечать на каждое полученное обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 7.13. настоящего Положения.

7.8. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Агентство 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:

- для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором микрозайма);
- 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.

7.9. В случае возникновения у Агентства сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, сотрудники Агентства обязаны проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

7.10. Агентство в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, информирует получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения получателя финансовых услуг.

7.11. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица, а также информацию (документы), необходимые для изложения существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

7.12. Агентство доводит до сведения получателей финансовых услуг рекомендации по включению в обращение информации и документов путем размещения их на сайте.

7.13. Агентство 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 Агентства, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Агентства, 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.

Агентство рассматривает обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

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

7.15. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Агентством не менее 1 (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.

8. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

8.1. Агентство принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или по электронной почте или иным способом, указанным в договоре микрозайма, по адресу Агентства, указанному на официальном сайте Агентства и (или) указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах микрозайма.

8.2. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносят в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться 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, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

8.3. 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 регистрации обращений», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений».

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, обращение должно быть рассмотрено в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

9. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа.

9.1. Агентство принимает решение по полученному 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 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.

9.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос ответственного специалиста, направленный на получение информации и (или) документов, необходимых и достаточных для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

9.3. В случае невозможности удовлетворить обращение получателя услуги ответственный специалист предлагает ему альтернативные способы урегулирования ситуации (при наличии такой возможности).

9.4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением или по электронной почте или, по усмотрению ответственного

специалиста, иным способом, указанным в договоре микрозайма, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

10. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений

10.1. Агентство предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг, содержащие следующие данные:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) предмет обращений;
- 3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

10.2. Агентство 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.