

р р а п п

ростовское
региональное
агентство
поддержки
предпринимательства



344006, г. Ростов-на-Дону,
БЦ «Балканы», ул. Седова, 6
+7 863 204 19 11
www.rtrapp.ru info@rtrapp.ru

ПРИКАЗ № 33

г. Ростов-на-Дону

«29» июля 2024г.

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 о защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых автономной некоммерческой организацией – микрофинансовой компанией «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства», согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить Перечень лиц, ответственных за мониторинг входящей корреспонденции по адресам электронной почты и регистрацию обращений, согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
3. Ответственным лицом за организацию рассмотрения обращений назначить заместителя начальника управления микрофинансовой деятельности Викторову О.Н., а в ее отсутствие - начальника управления микрофинансовой деятельности Тихонову О.И.
4. Общий контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по финансовой поддержке Семенца Р.А.
5. Положение об общих правилах взаимодействия Автономной некоммерческой организации – микрофинансовой компании «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» с получателями финансовых услуг при осуществлении микрофинансовой деятельности, утвержденное приказом от 28.05.2020 № 34, признать утратившим силу.
6. Заместителю директора по финансовой поддержке Семенцу Р.А. организовать ознакомление ответственных сотрудников с настоящим приказом под подпись.

Врио директора

О.В. Стуковина

Положение
о защите прав и интересов физических и юридических лиц -
получателей финансовых услуг, оказываемых автономной некоммерческой
организацией – микрофинансовой компанией «Ростовское региональное
агентство поддержки предпринимательства»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых автономной некоммерческой организацией – микрофинансовой компанией «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» (далее – Положение) определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми автономная некоммерческая организация – микрофинансовая компания «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» (далее – Агентство) должна руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Указанием Банка России от 28.06.2021 № 5830-У «Об установлении перечня, порядка и сроков раскрытия микрофинансовыми организациями информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в местах обслуживания клиентов»;
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее – Базовый стандарт),
- Концепцией противодействия недобросовестным действиям на финансовом рынке Центрального Банка Российской Федерации,
- Уставом Агентства;
- Положением об общих условиях и порядке предоставления микрозаймов автономной некоммерческой организацией – микрофинансовой компанией «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» для субъектов малого и среднего предпринимательства, Положением об общих условиях и порядке предоставления микрозаймов автономной некоммерческой организацией – микрофинансовой компанией «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (самозанятым) (далее – Правила предоставления микрозаймов);
- иными локальными нормативными актами, регулирующими микрофинансовую деятельность Агентства.

1.3. Настоящее Положение разработано в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Агентством;

- предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Агентства с получателями финансовых услуг;
- повышения информационной открытости Агентства на рынке микрофинансирования Российской Федерации, а также в целях содействия повышению уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности микрофинансовых организаций;
- повышения качества оказываемых Агентством финансовых услуг.

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

- предоставление получателям финансовых услуг информации, которая прямо или косвенно, в том числе посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, может ввести их в заблуждение;
- распространение недостоверной, ложной или неполной информации;
- непредставление либо несвоевременное представление информации, необходимой для принятия клиентом обдуманного решения;
- представление либо непредставление информации, которая приводит или может привести получателя финансовой услуги к принятию решения по сделке, которое он бы не принял при других обычных обстоятельствах, и (или) к искажению экономических интересов получателя финансовой услуги;
- включение в договоры условий, ограничивающих свободу выбора клиента;
- передача в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора займа с другой финансовой организацией;
- оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью заключения договора займа;
- премирование работников Агентства за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.
- иные форма недобросовестного поведения.

1.5. В случае заключения Агентством договора с третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет Агентства, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, в такой договор включаются условия, обязывающие третье лицо соблюдать требования настоящего Положения.

1.6. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

обращение – направленное в Агентство 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 Агентством финансовых услуг;

получатель финансовой услуги – физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, или юридическое лицо (его представитель), обратившееся в Агентство с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов заемщикам;

микрозаем – денежные средства, предоставляемые Агентством заемщику на основании и в соответствии с условиями заключенного договора микрозайма;

договор микрозайма – письменное соглашение, заключенное между Агентством и заемщиком, определяющее условия предоставления микрозайма заемщику, стоимость пользования микрозаймом, а также устанавливающее обязательства заемщика по использованию средств микрозайма, условия и сроки их возврата;

заемщик – субъект малого и среднего предпринимательства или самозанятый гражданин (физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход»),

соответствующий требованиям, установленным Правилами предоставления микрозаймов, и заключивший договор микрозайма с Агентством;

заявитель - получатель финансовой услуги, направивший в Агентство обращение, касающееся его деятельности;

официальный сайт Агентства – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Агентства, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Агентству;

работники, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг – работники Агентства, в должностные обязанности которых входит информирование (консультирование) клиентов, обратившихся в Агентство с намерением получить микрозаем, об условиях и порядке предоставления микрозаймов; проведение первичных переговоров с клиентами и потенциальными заемщиками; обработка и сопровождение заявления на получение микрозайма; последующее взаимодействие в рамках заключенного договора займа по вопросам, касающимся его исполнения.

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

2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги

2.1. В местах оказания финансовых услуг (местах обслуживания клиентов), а также на официальном сайте Агентства размещается информация, предусмотренная Базовым стандартом и Указанием Банка России от 28.06.2021 № 5830-У «Об установлении перечня, порядка и сроков раскрытия микрофинансовыми организациями информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в местах обслуживания клиентов».

2.2. Агентством раскрывается, в том числе следующая информация:

- полное и сокращенное наименование Агентства, адрес в пределах места нахождения место непосредственного ведения микрофинансовой деятельности; адреса обособленных подразделений Агентства, режим работы Агентства и его обособленных подразделений, контактный телефон, по которому осуществляется связь с Агентством, официальный сайт Агентства, идентификационный номер налогоплательщика; основной государственный регистрационный номер; регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций, включая дату снесения сведений об Агентстве; информация об используемом товарном знаке (при наличии), о факте привлечения к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности;

- информация о членстве Агентства 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); адреса официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» саморегулируемой организации, членом которой является Агентство;

- о финансовых услугах и дополнительных услугах, в том числе оказываемых за дополнительную плату;

- об установленных условиях и порядке предоставления микрозаймов субъектам малого и среднего предпринимательства и самозанятым гражданам;

- об установленном 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 рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора займа, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче микрозайма);
- о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;
- о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, о сроках и порядке рассмотрения таких обращений, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, в которой состоит Агентство, и Банк России;
- о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора;
- иная информация в соответствии с Указанием Банка России от 28.06.2021 № 5830-У.

При обращении в Агентство за финансовой услугой по предоставлению микрозайма, работники, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, в обязательном порядке предоставляют получателю финансовой услуги следующую информацию:

- общие условия предоставления микрозаймов: круг лиц, имеющих право на получение микрозайма; виды возможного целевого использования микрозайма; виды и условия микрофинансовых продуктов, включая срок займа, сумму микрозайма, процентные ставки, виды и способы обеспечения исполнения договора займа;
- о дополнительных расходах, которые могут возникнуть у получателя финансовой услуги в связи с заключением договора микрозайма (расходы на оценку закладываемого имущества; расходы по уплате государственной пошлины для регистрации залога движимого имущества и (или) государственной регистрации договора ипотеки);
- о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением заемщиком своих обязательств по договору займа, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании данной финансовой услуги, в том числе информация о возможном увеличении суммы расходов заемщика, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору займа и о применяемой к заемщику неустойке в виде пени за нарушение обязательств по договору займа.

2.3. Работники Агентства, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, обязаны предоставить им информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора займа на предлагаемых Агентством условиях, в частности сообщают о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением (наличие у получателя финансовой услуги действующих кредитных договоров и договоров лизинга);
- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору займа (влияние фактора сезонности на деятельность получателя финансовой услуги);
- вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору займа (в том числе, ухудшение финансового положения заемщика, утрата залога).

2.4. Вне зависимости от поступления вопросов, работниками Агентства, непосредственно взаимодействующими с получателями финансовых услуг, разъясняются условия договора займа, касающиеся:

- ответственности заемщика и лиц, предоставивших обеспечение исполнения обязательств по договору займа, за ненадлежащее исполнение обязательств: по возврату микрозайма и/или уплате процентов; по предоставлению документов, подтверждающих целевое использование суммы микрозайма, а также других обязательств (право Агентства на досрочное истребование микрозайма, на увеличение размера денежного требования на сумму

пени; на взыскание штрафа за нецелевое использование займа; на замену предмета залога в случаях, предусмотренных договором);

- солидарного характера ответственности поручителей и права Агентства предъявлять требование об исполнении обязательств по договору займа, как ко всем солидарным должникам, так и к одному или нескольким из них;

- права получателя финансовой услуги до получения суммы микрозайма отказаться от заключения договора займа;

- способов и каналов взаимодействия в рамках договора займа;

- права Агентства обратиться в суд с требованием исполнения обязательств по договору займа и обращения взыскания на заложенное имущество.

2.5. Информация, указанная в пунктах 2.2 – 2.5 настоящего Положения, доводится до получателей финансовых услуг:

- на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;

- бесплатно (с учетом п.3 ст. 4 Базового стандарта);

- на русском языке;

- в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия);

- в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;

- в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта;

- информация предоставляется получателю финансовой услуги согласованным с ним способом, в том числе по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (при личной встрече в офисе Агентства, посредством телефонной связи, электронной почты, на бумажном носителе или с использованием почтовой связи).

2.6. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору микрозайма, а также условий договора микрозайма и иных заключенных договоров, Агентство в обязательном порядке предоставляет получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения.

При этом Агентство не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

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

2.7. Информация, размещаемая на официальном сайте Агентства, должна отвечать следующим требованиям:

- информация находится в круглосуточном доступе для получателей 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 и 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 обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им

персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений.

2.8. Информация об условиях оказываемых Агентством финансовых услуг, подлежащих раскрытию в соответствии с Федеральным законом от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», находится в круглосуточном доступе для автоматической (без участия человека) обработки информационными системами в один переход по гиперссылкам с главной страницы официального сайта Агентства.

2.9. Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта Агентства не должна превышать 4 (четыре) часов в месяц (за исключением перерывов, связанных с обстоятельствами непреодолимой силы, подтвержденными решениями (заявлениями) компетентных органов государственной власти и уполномоченных организаций, либо с действиями третьих лиц, подтвержденными соответствующими документами, выданными органами государственной власти, и (или) сторонними организациями, имеющими техническую возможность фиксации таких действий третьих лиц).

2.10. Агентством обеспечиваются стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов микрофинансовых организаций, установленные Базовым стандартом.

3. Основные принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности Агентства

3.1. Предоставление Агентством информации рекламного характера осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства, в том числе Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе» и Базового стандарта.

3.2. Основными принципами предоставления информации рекламного характера о деятельности Агентства являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

3.3. Выбор формы, способа и средств рекламирования финансовых услуг осуществляется с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и Базового стандарта.

3.4. Реклама финансовых услуг Агентства должна содержать наименование Агентства и не должна:

- содержать гарантии или обещания в будущем эффективности деятельности (доходности вложений), в том числе основанные на реальных показателях в прошлом, если такая эффективность деятельности (доходность вложений) не может быть определена на момент заключения соответствующего договора;

- умалчивать об иных условиях оказания соответствующих услуг, влияющих на сумму доходов, которые получают воспользовавшиеся услугами лица, или на сумму расходов, которую понесут воспользовавшиеся услугами лица, если в рекламе сообщается хотя бы одно из таких условий.

3.5. Информация рекламного характера оформляется таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателя финансовой услуги и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний.

3.6. Информация рекламного характера о финансовых услугах Агентства не может содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести получателя финансовой услуги в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

3.7. При размещении рекламы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не допускается:

- использование фирменного наименования иной микрофинансовой организации в качестве ключевых слов;
- маскировка официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другой микрофинансовой организации, обнародованный ранее;
- использование для рекламы своих услуг программ для электронно-вычислительной машины, которые предназначены для изменения информации, обрабатываемой посредством иной программы для электронно-вычислительной машины, предназначенной для получения доступа к сайтам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и (или) для совершения иных действий, связанных с такой информацией (браузерные плагины).

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

4.1. Работниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, являются:

- сотрудники отдела займов управления микрофинансовой деятельности, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;
- сотрудники отдела экономической безопасности и взыскания дебиторской задолженности, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг (в части взаимодействия по возврату просроченной задолженности);
- сотрудники центра «Мой Бизнес», осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг (в части консультирования получателей финансовых услуг).

4.2. 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.

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

4.4. Обучение, проверка квалификации и профессиональных навыков работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проводится в соответствии с разработанным на основе Базового стандарта внутренним документом Агентства, утверждаемым приказом директора Агентства.

5. Порядок рассмотрения обращений

5.1. Настоящий раздел определяет порядок рассмотрения Агентством обращений, связанных с осуществлением Агентством микрофинансовой деятельности. Обращения по вопросам, не связанным с осуществлением микрофинансовой деятельности, рассматриваются Агентством в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

если иной порядок не предусмотрен федеральным законодательством для отдельных видов обращений.

5.2. Требования настоящего Порядка не распространяются на:

- обращения заявителей, содержащие предложения о сотрудничестве с Агентством;
- текущую переписку в процессе рассмотрения заявки на выдачу микрозайма, не содержащую признаков жалобы;
- иные обращения, в основании направления которых лежат отношения, не относящиеся к предмету правового регулирования Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

5.3. В рамках настоящего раздела рассмотрение обращений осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и Базовым стандартом.

5.4. В случае, если обращение содержит вопросы, подпадающие под регулирование иных федеральных законов, рассмотрение обращения осуществляется с учетом предусмотренных такими федеральными законами специальных сроков и порядка рассмотрения данных вопросов (Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»).

5.5. При рассмотрении обращений Агентство руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Агентством его обращения.

5.6. Прием обращений осуществляется:

- посредством почтовой связи или нарочно на бумажном носителе по адресу Агентства, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте Агентства,
- посредством электронной почты по адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте Агентства.

5.7. Обращение в адрес Агентства может быть направлено любым из указанных ниже способов:

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении/простым почтовым отправлением по адресу: 344006, г. Ростов-на-Дону, БЦ «Балканы», ул. Седова, зд. 6.
- по электронной почте e-mail по следующим адресам: obrasheniya@rrapp.ru; info@rrapp.ru; zaem@rrapp.ru.

5.8. Агентство в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, информирует получателей финансовых услуг о рекомендациях к содержанию обращения, способах подачи обращения, порядке и сроках его рассмотрения.

5.9. Обращение должно содержать: фамилию, имя, отчество (для физических лиц), полное наименование (для юридических лиц), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

5.10. Рекомендованным является отражение в обращении следующей информации:

- номер договора, заключенного между заявителем и Агентства (при наличии);
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Агентства, действия (бездействие) которого обжалуются;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.

5.11. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, Агентство проверяет наличие документа, подтверждающего 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 Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

5.12. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Агентство в журнале регистрации обращений. В случае поступления обращения в форме электронного документа работник, ответственный за регистрацию обращений, уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 5.25 настоящего Положения.

5.13. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в Агентстве обращений, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации обращения оно передается заместителю директора по финансовой поддержке либо начальнику управления микрофинансовой деятельности, который назначает работника, ответственного за его рассмотрение.

5.14. В рамках своих полномочий работник, ответственный за рассмотрение обращения, вправе:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у заявителя, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

- запрашивать у работников Агентства документы, иную необходимую информацию, а также письменные пояснения по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения;

- 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.

5.15. Срок рассмотрения обращения и дачи ответа заявителю должен составлять не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если более короткий срок не предусмотрен законом.

5.16. В случае если заявитель не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, работник Агентства, ответственный за рассмотрение обращения, запрашивает у заявителя недостающую информацию и (или) документы. В случае необходимости запроса дополнительной информации и (или) документов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Агентство (по решению директора или заместителя директора по финансовой поддержке) вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено законом. Работник, ответственный за рассмотрение обращения, уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.

5.17. 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.

5.18. Ответ на обращения получателей финансовых услуг, касающиеся вопросов реструктуризации, досрочного/частичного досрочного погашения микрозайма, замены обеспечения, выдачи справки об отсутствии задолженности и т.д. может быть предоставлен заявителю посредством направления подписанного документа (дополнительное соглашение, уточненный график платежей, справка и т.д.).

5.19. Ответы на устные обращения заявителей, содержащие очевидные факты, не требующие проведения дополнительной проверки и не имеющие признаков жалобы, даются устно в ходе личного приема либо в телефонном режиме. При этом такие обращения не фиксируются в Журнале регистрации обращений.

5.20. В случае отсутствия ответа заявителя на запрос, направленный в соответствии с пунктом 5.16 настоящего Положения, Агентство вправе направить ответ на обращение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы заявителем не представлены.

5.21. Агентство вправе оставить обращение без ответа по существу в следующих случаях:

- 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 АНО МФК «РРАПП», угрозы жизни, здоровью и имуществу работника АНО МФК «РРАПП» или членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

5.22. При принятии решения об оставлении обращения без ответа по существу согласно пункту 5.20 настоящего Положения, заявителю направляется уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 5.25 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5.23. 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, Агентство вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 5.25 настоящего Положения.

5.24. Ответ на обращение подписывается директором либо заместителем директора по финансовой поддержке либо иным уполномоченным директором Агентства сотрудником.

5.25. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока, уведомление об оставлении заявления без ответа 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 Агентством и заявителем. В случае если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

5.26. Обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений о регистрации, уведомлений о продлении срока, хранятся Агентством в течение 3 (трех) лет со дня регистрации таких обращений, а в случае заключения с заявителем договора микрозайма - в течение 3 (трех) лет с момента исполнения заемщиком обязательств перед Агентством.

5.27. Сведения об ответе на обращение вносятся в Журнал регистрации обращений.

5.28. Агентство и его работники не вправе 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.

5.29. 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.

**Перечень лиц, ответственных за мониторинг входящей
корреспонденции по адресам электронной почты и регистрацию
обращений**

№	Адрес электронной почты	Должность ответственного сотрудника
1.	<u>obrashenya@rrapp.ru</u> ; <u>zaem@rrapp.ru</u> .	главный специалист отдела займов/главный специалист отдела отчетности и сопровождения займов
2.	<u>info@rrapp.ru</u>	помощник директора