

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» (далее – Законом № 151-ФЗ);
- 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 (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;
- 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 такой договор включаются условия, обязывающие третье лицо соблюдать требования настоящего Положения и Базового стандарта, а также меры, обеспечивающие соблюдение третьим лицом таких требований.

1.6. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

обращение – направленное в Агентство получателем финансовой услуги, представителем, правопреемником получателя финансовой услуги, а также поступившее в Агентство из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (далее – Закон № 86-ФЗ) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления о предоставлении займа), жалоба, просьба или предложение, связанные с осуществлением Агентством деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ;

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; **микрозайм** – 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, связанное с осуществлением Агентством деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ;

официальный сайт Агентства – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Агентства, доменное имя которого

входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, владельцем которого является Агентство;

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 микрозайма 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 Законом № 151, 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(место нахождения постоянно действующего исполнительного органа), информация об используемом товарном знаке (при наличии), о регистрационном номере записи юридического лица 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), а также текст Базового стандарта;

- о способах (в том числе дополнительных способах в случае принятия микрофинансовой организацией обращений дополнительным способом) и адресах (в том числе адресах электронной почты) для направления обращений получателями финансовых услуг в Агентство, саморегулируемую организацию и Банк России; ;

- о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе посредством претензионного порядка или других способов внесудебного разрешения споров;

- о факте привлечения Агентством к оказанию финансовых услуг лица, действующего от имени и (или) за счет Агентства, а также его наименование, идентификационный номер налогоплательщика, адрес, реквизиты лицензии или данные о внесении сведений в соответствующий реестр Банка России (при наличии), контактные данные (номер телефона, сайт в сети «Интернет» (при его наличии), адрес электронной почты для приема обращений;

- о финансовых услугах и дополнительных услугах;

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

- 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 получателем финансовой услуги договора микрозайма и исполнением получателем финансовой услуги его условий;

- о правах получателя финансовой услуги при взыскании просроченной задолженности;

– иная информация в соответствии с Законом № 151-ФЗ и Указанием Банка России от 28.06.2021 № 5830-У.

При изменении указанной в настоящем пункте информации, такая информация должна быть раскрыта в местах оказания услуг, в том числе на официальном сайте Агентства, в установленные соответствующими федеральными законами и нормативными актами Банка России сроки, а в иных случаях - не позднее пяти рабочих дней, следующих за днем ее выявления (получения, утверждения).

2.3. 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 микрозайма;

– способы и каналы взаимодействия с Агентством в рамках рассмотрения заявки и исполнения договора микрозайма;

– 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; расходы по нотариальному удостоверению сделки, согласия, решения юридического лица);

– о праве получателя финансовой услуги до получения суммы микрозайма отказаться от заключения договора микрозайма;

– о последствиях нецелевого использования суммы микрозайма, предусмотренных законодательством Российской Федерации и договором микрозайма;

– ответственность заемщика и лиц, предоставивших обеспечение исполнения обязательств по договору микрозайма, 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 взыскание неустойки в виде пени за нарушение сроков возврата займа, на взыскание штрафа за нецелевое использование займа; на замену предмета залога в случаях, предусмотренных договором, на обращение в суд, обращение взыскания на залог), о солидарном характере ответственности поручителей и праве Агентства предъявлять требование об исполнении обязательств по договору микрозайма как ко всем солидарным должникам, так и к одному или нескольким из них.

Работники Агентства, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, обязаны предоставить им информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора микрозайма 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 микрозайма (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 микрозайма (в том числе, ухудшение финансового положения заемщика, утрата залога).

2.4. Информация, указанная в пунктах 2.2 – 2.3 настоящего Положения, доводится до получателей финансовых услуг:

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

- без затрат или совершения дополнительных действий получателем финансовых услуг, не предусмотренных законодательством Российской Федерации; на русском языке;
- в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия);
- в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления информации;
- в случае предоставления информации на бумажном носителе - с изложением информации доступным языком (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов), в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к печатным учебным изданиям для общего образования и профессионального образования, электронным учебным изданиям. СанПиН 1.2.3685-21», утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации 28 января 2021 года № 2.

– информация предоставляется получателю финансовой услуги согласованным с ним способом, в том числе по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении договора микрозайма (при личной встрече в офисе Агентства, посредством телефонной связи, электронной почты, на бумажном носителе или с использованием почтовой связи), а в случае, если договором он не определен, - путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

2.5. 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) избегания 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.

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

- информация должна быть доступна 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 должна быть доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;
- информация не должна быть зашифрована и 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.

2.7. Информация об Агентстве и условиях оказываемых Агентством финансовых услуг, подлежащих раскрытию в соответствии с Законом № 151-ФЗ, должна находиться в круглосуточном доступе для автоматической (без участия человека) обработки информационными системами в один переход по гиперссылкам с главной страницы официального сайта Агентства.

2.8. 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).

2.9. Размещение информации на официальном сайте Агентства и соблюдение требований, предусмотренных пунктами 2.6 – 2.8 настоящего Положения, осуществляется управлением информационных технологий и информационной безопасности на основании информации и документов, предоставляемых управлением микрофинансовой деятельности.

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 сети «Интернет» не допускается:

- использование фирменного наименования иной финансовой организации в качестве ключевых слов;

- маскировка официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другой финансовой 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 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, знать основы Закона № 151-ФЗ, Закона № 230-ФЗ, а также уметь в доступной форме предоставить получателю финансовой услуги информацию, предусмотренную пунктами 2.2 - 2.3 настоящего Положения, 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, поступающих в Агентство от получателей финансовых услуг и связанных с осуществлением деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ, в том числе поступающих в Агентство из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Закона № 86-ФЗ. Обращения по иным вопросам 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 раздела 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 Закона № 151-ФЗ.

5.3. В рамках настоящего раздела рассмотрение обращений осуществляется в порядке, предусмотренном Законом № 151-ФЗ 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» и др.).

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 микрозайма 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 по следующим адресам: obrashenya@rrapp.ru; info@rrapp.ru; zaem@rrapp.ru.

5.8. Обращение должно содержать фамилию (наименование) получателя финансовой услуги и адрес, по которому должен быть направлен ответ. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

5.9. Агентство в местах оказания финансовых услуг, в том числе путем публикации на официальном сайте Агентства, информирует получателей финансовых услуг о необходимости указания в обращении фамилии (наименования) получателя финансовой услуги и адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также о рекомендациях по включению в обращение получателей финансовых услуг следующей информации и документов (при их наличии):

- номер договора, заключенного между заявителем и Агентством (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;

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

- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.

5.10. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Агентство в Журнале регистрации обращений с отражением по каждому обращению следующих сведений:

- дата регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц - фамилия, имя и отчество (при указании в обращении) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;

- тематика обращения.

5.11. 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.

5.12. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в Агентство 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.

5.13. 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.

5.14. 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.

5.15. 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 о продлении срока.

5.16. 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.

5.17. 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.).

5.18. 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.

5.19. В случае отсутствия ответа заявителя на запрос, направленный в соответствии с пунктом 5.15 настоящего Положения, Агентство вправе направить ответ на обращение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы заявителем не представлены.

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

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) 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;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

5.21. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 5.20 настоящего Положения, Агентство принимает решение оставить обращение без ответа по существу, 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.

5.22. 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.

5.23. В случае если на обращение получателя финансовой услуги не может быть дан ответ, удовлетворяющий требованиям получателя финансовой услуги, Агентство предлагает получателю финансовой услуги, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

5.24. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения подписываются 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. Ответ на обращение подлежит регистрации в Журнале регистрации обращений не позднее рабочего дня, следующего за днем его отправления, с отражением по каждому ответу на обращение следующих сведений:

- результат рассмотрения обращения;
- дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

5.28. В случае получения Агентством обращения, содержащего информацию о неправомерном использовании третьими лицами персональных данных физических лиц с целью получения займа такими третьими лицами, Агентство:

1) в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения, направляет лицу, указанному в договоре микрозайма в качестве заемщика, информацию о правах указанного лица, о дальнейших действиях Агентства в связи с получением обращения, в том числе предусмотренных подпунктами 4 и 5 настоящего пункта, о сроках реализации данных мероприятий и информирования лица об их результатах, а также о возможности признания микрофинансовой организацией отсутствия у лица задолженности по займу и инициации соответствующей корректировки его кредитной истории в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» (далее – Закон № 218-ФЗ), в случае выявления факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

2) при наличии запроса лица, указанного в договоре микрозайма в качестве заемщика, предоставить ему договор микрозайма, в отношении которого подано обращение, а также иные документы и сведения, которые были получены Агентством при заключении договора займа;

3) рассмотреть обращение в порядке и сроки, установленные настоящим разделом с учетом положений настоящего пункта;

4) проанализировать обстоятельства выдачи займа, включая содержание сведений, полученных при оформлении договора микрозайма, действия, предпринятые Агентством для идентификации получателя финансовой услуги и дополнительного контроля, осуществляемого в соответствии с Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке, в целях проверки достоверности полученных при оформлении договора микрозайма сведений о заемщике, а также иную доступную информацию, которая может быть использована микрофинансовой организацией для формирования вывода о факте (признаках) выдачи займа лицу, указанному в договоре микрозайма в качестве заемщика, либо третьему лицу;

5) на время рассмотрения обращения прекратить взаимодействие с лицом, указанным в договоре микрозайма в качестве заемщика, для целей взыскания с него задолженности по займу. Обязанность, установленная настоящим абзацем, не распространяется на случаи повторной подачи таким лицом обращения по договору микрозайма, по которому Агентством проводились мероприятия, предусмотренные подпунктом 4 настоящего пункта, и в результате которых Агентством не было установлено факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

6) в случае установления по результатам мероприятий, предусмотренных подпунктом 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу сообщить лицу, указанному в договоре микрозайма в качестве заемщика, об отсутствии у него задолженности по займу, прекратить процедуру взыскания с него задолженности по займу, в том числе осуществляемого в судебном порядке и (или) порядке исполнительного производства, а также обратиться в бюро кредитных историй, в которое (которые) была предоставлена информация о выданном займе, с заявлением о соответствующей корректировке кредитной истории в порядке, предусмотренном Законом № 218-ФЗ.

Реализация предусмотренных настоящим подпунктом обязанностей осуществляется в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения.

7) в случае неустановления по результатам мероприятий, предусмотренных подпунктом 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу направить лицу, указанному в договоре микрозайма в качестве заемщика, информацию о содержании полученной в ходе проведения проверочных мероприятий информации и сделанных на ее основании выводов об отсутствии факта (признаков) выдачи Агентством займа третьему лицу, а также возобновлении Агентством процедуры взыскания с лица, указанного в договоре микрозайма в качестве заемщика, задолженности по займу.

8) не ставить возможность рассмотрения Агентством обращения и урегулирования описанной в обращении ситуации в зависимость от совершения лицом, указанным в договоре микрозайма в качестве заемщика, каких-либо дополнительных действий, включая подачу соответствующих заявлений в правоохранительные и (или) судебные органы, а также предоставление в Агентство каких-либо подтверждающих документов от сторонних коммерческих организаций.

Предлагая лицу предоставить дополнительную информацию для целей рассмотрения обращения, Агентство доводит до его сведения, что отказ или невозможность предоставления такой информации не влияет на принятие решения о рассмотрении обращения.

Ответ на обращение, а также информация, направляемые в соответствии с настоящим пунктом, направляются в порядке и сроки, установленные п. 5.14 и п. 5.25 настоящего Положения.

5.29. 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.

5.30. 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.	obrashenya@rrapp.ru ; zaem@rrapp.ru .	главный специалист отдела займов/главный специалист отдела отчетности и сопровождения займов
2.	info@rrapp.ru	референт