

**МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ  
ТУЛЬСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ФОНД  
ПОДДЕРЖКИ МАЛОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

**П Р И К А З**

«30» декабря 2020г.

№ 43

*«Об утверждении Положения о  
взаимодействии МКК ТОФПМП и  
получателями финансовых услуг»*

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие с 01 января 2021г. «Положение о взаимодействии МКК ТОФПМП и получателями финансовых услуг, качестве предоставления финансовых услуг, а также предупреждении недобросовестного поведения».
2. Считать утратившими силу: приказ №34 от 05.10.2020г., №4/1 от 25.03.2020г.

Директор:



О.В.Биркина

Утверждено  
Приказом директора МКК ТОФПМП  
№43 от «30» декабря 2020г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

**О взаимодействии Микрокредитной компании Тульский областной фонд поддержки малого предпринимательства (далее - МКК ТОФПМП) и получателями финансовых услуг, качестве предоставления финансовых услуг, а также предупреждении недобросовестного поведения**

### 1. Общие положения

1.1. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

**финансовая услуга** - деятельность, связанная с привлечением и использованием денежных средств, заключение договоров, а также иные услуги финансового характера;

**клиент** - юридическое или физическое лицо, заключившее с МКК ТОФПМП договор;

**получатель финансовых услуг** - клиент, а также юридическое или физическое лицо, намеренное заключить договор;

**место обслуживания получателей финансовых услуг** - место, предназначенное для заключения договоров, оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг, в том числе в офисе и (или) сайте МКК ТОФПМП в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение;

**жалоба** - просьба получателя финансовых услуг о восстановлении или защите его прав или интересов;

**обращение** - направленная получателем финансовых услуг МКК ТОФПМП просьба, предложение либо заявление, касающееся оказания финансовой услуги, но не являющееся жалобой.

1.2. МКК ТОФПМП осуществляет профессиональную деятельность разумно и добросовестно.

1.3. МКК ТОФПМП при осуществлении деятельности должен соблюдать приоритет интересов клиентов над собственными интересами.

1.4. МКК ТОФПМП не вправе злоупотреблять своими правами и (или) ущемлять интересы клиентов.

1.5. МКК ТОФПМП при осуществлении профессиональной деятельности не вправе устанавливать приоритет интересов одного клиента или группы клиентов перед интересами другого клиента (других клиентов).

## **2. Порядок 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 в МКК ТОФПМП:**

Получателю финансовой услуги до получения финансовой услуги сотрудник, ответственный за предоставление разъяснений, знакомит со всеми необходимыми документами и условиями выдачи микрозаймов, а также предлагает ознакомиться с ними в офисе или на официальной странице сайта МКК ТОФПМП [tofpmpp@mail.ru](mailto:tofpmpp@mail.ru).

Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в устной форме при устном обращении получателя и в письменной форме при письменном обращении.

Срок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги при устном обращении – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди.

Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги по адресу: 300004, г. Тула, ул. Кирова, д. 135, корп. 1, офис 419 и по телефону: 8 (4872) 52-10-80 в рабочие дни с 9.00 до 18.00 ч.

Срок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги при письменном обращении – 12 (двенадцать) рабочих дней с даты его регистрации в Журнале регистрации обращений.

Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги осуществляют специалисты Отдела микрофинансирования МКК ТОФПМП.

Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги осуществляются во всех случаях безвозмездно.

Ответственным за предоставление разъяснений условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги является специалист Отдела микрофинансирования МКК ТОФПМП.

## **3. Способы защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора:**

Права потребителей финансовых услуг установлены:

- Федеральным законом «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.;
- Федеральным законом от 02.07.2010 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Федеральным законом от 24.07.2007 N 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;



- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации;

- Федеральным законом от 04.06.2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»;

- другими законодательными и нормативными актами.

Споры, связанные с получением финансовой услуги, разрешаются в досудебном порядке путем переговоров, а также в порядке досудебного урегулирования финансовым уполномоченным спорам, а при не достижении согласия — в судебном порядке.

Получатель финансовой услуги - физическое/юридическое лицо вправе защищать свои права, связанные с его статусом потребителя, в суде по правилам подсудности, установленным законодательством Российской Федерации.

Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

1) Фондом путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства, Базового стандарта и договора о выдаче микрозайма субъекта малого (среднего) предпринимательства;

2) получателем путем реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту частной жизни, защиту неприкосновенности жилища, защиту репутации, других прав, а также путем направления обращений в организацию с заявлением на реструктуризацию задолженности и иными заявлениями;

3) путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) Фонда;

4) путем обращения к финансовому уполномоченному;

5) путем обращения в суд с исками на действия (бездействие) Фонда;

6) путем обращения получателя финансовых услуг в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством РФ способами.

#### **4. Требования к работникам МКК ТОФПМП, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг**

4.1. Работник МКК ТОФПМП, непосредственно взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь высшее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами МКК ТОФПМП.

4.2. Работник МКК ТОФПМП, непосредственно взаимодействующий с получателями финансовых услуг, несет сквозную ответственность за качество



взаимодействия с потребителями финансовых услуг и недобросовестные практики в отношении потребителей финансовых услуг.

4.3. Непосредственно взаимодействуют от лица МКК ТОФПМП с получателями финансовых услуг работники отдела по правовой работе и ПОД/ФТ, отдела безопасности, отдела микрофинансирования, бухгалтерии МКК ТОФПМП.

## **5. Контроль и оценка качества взаимодействия с получателями финансовых услуг, меры по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг и периодичность проведения**

5.1. Контроль и оценка качества взаимодействия с получателями финансовых услуг в целях недопущения недобросовестных практик осуществляется МКК ТОФПМП самостоятельно, на основании Положения об обучении работников МКК ТОФПМП в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг (приложение).

## **6. Меры по отношению к лицам, допустившим нарушение внутренних правил и процедур МКК ТОФПМП при реализации финансовых услуг потребителям**

6.1. По отношению к лицам (как из состава руководства, так и ответственных сотрудников), допустившим нарушение внутренних правил и процедур МКК ТОФПМП при реализации финансовых услуг потребителям, предпринимаются меры в соответствии со ст.192 Трудового кодекса Российской Федерации.

## **7. Порядок вынесения на рассмотрение Попечительского Совета Фонда результатов соответствующих контрольных процедур, проведенных за отчетный период**

7.1. Вынесение на рассмотрение Попечительского Совета Фонда результатов соответствующих контрольных процедур, проведенных за отчетный период, производится на систематической основе с периодичностью один раз в год.

## **8. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг**

8.1. Рассмотрение обращений и жалоб получателей финансовых услуг производится на основании «Регламента рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, оказываемых МКК ТОФПМП» (приложение).

## **9. Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.**

Просроченной задолженностью по договору о выдаче микрозайма субъекту малого (среднего) предпринимательства является неисполненное обязательство Заемщика по уплате суммы основного долга и процентов за пользование микрозаймом начиная со дня, следующего за днем уплаты (датой платежа), установленного графиком, предусмотренным в договоре о выдаче микрозайма субъекту малого (среднего) предпринимательства.

При возникновении просроченной задолженности по договору о выдаче микрозайма субъекту малого (среднего) предпринимательства получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в МКК ТОФПМП, с заявлением:

- о реструктуризации задолженности;

- о пролонгация договора микрозайма.

Получатель финансовой услуги по итогам рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности, пролонгации договора о выдаче микрозайма субъекту малого (среднего) предпринимательства вправе заключить дополнительное соглашение о реструктуризации/пролонгации.

Получатель финансовой услуги вправе фиксировать информацию об инициируемых им телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности.

Получатель финансовой услуги вправе получать информацию о наличии (отсутствии) зафиксированной информации об инициируемых им телефонных переговорах, текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт МКК ТОФПМП или личный кабинет получателя финансовой услуги (если имеется) и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности МКК ТОФПМП по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения.

Получатель финансовой услуги вправе получить ответ по существу запроса не позднее 12 рабочих дней после даты предоставления запроса о наличии/отсутствии факта предоставления информации о нем в БКИ, о наименовании и адресе местонахождения этого БКИ (в случае, если такая информация была предоставлена).

В случае если документы, предоставленные получателем финансовой услуги были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), МКК ТОФПМП обеспечивает получателю финансовой услуги доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения МКК ТОФПМП и получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

Получатель финансовой услуги вправе получить информацию о структуре и размере текущей задолженности не позднее 3-х дней с даты обращения, а на обращение, поданное в устной форме, в день обращения.

230  
Работа Фонда по взысканию задолженности, вытекающей из Договоров о выдаче микрозайма субъекту малого (среднего) предпринимательства, делится на 3 этапа:

- уведомительная работа, претензионное производство в порядке досудебного, урегулирования спора;

- исковое производство;

- исполнительное производство.

**Уведомительная работа, претензионное производство в порядке досудебного урегулирования спора.**

В случае неоплаты Заемщиком суммы очередного платежа, предусмотренного договором о выдаче микрозайма субъекту малого (среднего) предпринимательства (возврата основного долга и/или уплаты процентов за пользование микрозаймом) в течение 3 (Трех) календарных дней со дня наступления просроченной задолженности, специалист



Отдела безопасности Фонда проводит работу с Заемщиком, Поручителями, Залогодателями путем уведомления по телефону, уведомления на адрес электронной почты, инициирует встречу в Фонде.

Сотрудник Фонда предлагает принять меры по урегулированию просроченной задолженности, в частности:

- предлагается Заемщику, Поручителям, Залогодателям в добровольном порядке, совместными усилиями произвести выплаты в соответствии с условиями договора микрозайма;

- предлагается в досудебном порядке произвести выплаты в соответствии с договором микрозайма, поручительства, залога, либо предложить изменение условий договора микрозайма (реструктуризация задолженности, пролонгация договора микрозайма), новый график погашения, удовлетворяющий требованиям Фонда в части возврата суммы задолженности (в случае представления заявления и оформления документов о пролонгации и реструктуризации задолженности и вынесения на Комиссию о предоставлении микрозаймов соответствующего вопроса).

В случае, если Заемщик не производит погашение просроченной задолженности он обязан возвратить всю сумму Микрозайма, сумму начисленных процентов за пользование Микрозаймом, сумму пени на сумму неуплаченной задолженности, предусмотренных условиями договора о выдаче микрозайма субъекту малого (среднего) предпринимательства (далее – Договор), в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты направления претензии (требования) Фондом о наступлении случая досрочного расторжения Договора и (или) намерении Фонда расторгнуть Договор и (или) взыскать задолженность в соответствии с условиями Договора.

Претензия (требование) Фондом может быть направлена заказным письмом по адресу Заемщика, указанному в Договоре, либо по месту нахождения (месту регистрации) Заемщика, указанному в его учредительных документах и в едином государственном реестре юридических лиц (индивидуальных предпринимателей), либо по месту фактического нахождения, либо вручено под роспись уполномоченному представителю Заемщика.

В случае отказа Заемщика от получения указанной в настоящем пункте претензии (требования) о наступлении случая досрочного расторжения договора и (или) намерении Фонда расторгнуть договор и (или) взыскать задолженность в соответствии с условиями Договора, либо неполучения Заемщиком данной претензии (требования) по каким-либо иным основаниям, Фонд имеет право досрочно в одностороннем порядке расторгнуть Договор и (или) взыскать задолженность по состоянию на день подачи/направления соответствующего иска (заявления о вынесении судебного приказа), включая сумму Микрозайма, сумму начисленных процентов за пользование Микрозаймом, сумму пени, иные другие платежи, предусмотренные настоящим Договором.

В случае, если Заемщик погасил текущую задолженность по микрозайму (основной долг по возврату микрозайма в соответствии с графиком, долг по уплате процентов за пользование микрозаймом, штрафные санкции), Фонд отказывается от требования о досрочном взыскании суммы микрозайма и договор микрозайма продолжает свое действие.

В случае, если Заемщик не погасил текущую задолженность по договору микрозайма (долг по возврату микрозайма в соответствии с графиком, долг по уплате процентов за пользование микрозаймом, штрафные санкции), неурегулированный спор может быть



передан на разрешение суда после принятия сторонами мер по досудебному урегулированию по истечении 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии (требования).

### **Исковое производство**

Основанием для возбуждения искового производства является непогашение Заемщиком текущей задолженности по договору микрозайма (наличие задолженности по возврату микрозайма в соответствии с графиком, по уплате процентов за пользование микрозаймом, штрафным санкциям) в срок, указанный в Претензии-требовании.

Специалист отдела микрофинансирования производит начисление неустойки, штрафных санкций за просрочку оплаты суммы основного долга и процентов за пользование микрозаймом и представляет юристу Фонда расчет на дату подачи искового заявления.

Юрист Фонда готовит исковое заявление в суд после получения информации о вручении Заемщику Претензии-требования и расчета. Один экземпляр искового заявления направляется Заемщику и другим лицам, указанным в исковом заявлении:

- по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, и/или нарочно.

В случае, если вручение нарочно невозможно, исковое заявление направляется заказным письмом с уведомлением о вручении по всем известным адресам.

После рассмотрения искового заявления в суде, юрист Фонда получает судебное решение (вступившее в законную силу), а также исполнительный лист.

В случае заключения с должником мирового соглашения, Заемщик перечисляет денежные средства по графику и в размере, предусмотренном мировым соглашением.

Специалист отдела микрофинансирования контролирует соблюдение Заемщиком графика погашения задолженности, предусмотренного мировым соглашением.

Специалист отдела микрофинансирования контролирует взаиморасчет, в случае, если установлена просрочка внесения денежных средств, предусмотренных мировым соглашением, об этом факте информируется юриста Фонда.

В случае обжалования Заемщиком решения суда, либо в случае удовлетворения судом исковых требований Фонда не в полном объеме, юрист Фонда совершают все необходимые действия в рамках действующего процессуального законодательства, направленные на взыскание задолженности по договору микрозайма.

### **Исполнительное производство**

Юрист Фонда после получения из суда исполнительного листа передает его специалисту Отдела безопасности Фонда, который в течение 5 (Пяти) рабочих дней готовит в Службу судебных приставов заявление о возбуждении исполнительного производства и передает в Службу судебных приставов заявление Фонда и исполнительный лист.

Специалист Отдела безопасности Фонда:

- осуществляет текущий контроль за ходом исполнительного производства;

- ведет активную работу с должником, поручителями, залогодателями;
- ежемесячно знакомится с материалами исполнительного производства;
- оказывает содействие судебным приставам по поиску имущества и розыску должника, поручителей, по поиску покупателей для реализации имущества должника.

Отдел безопасности Фонда совершает все возможные действия, направленные на взыскание задолженности по исполнительному листу, в том числе взаимодействует с судебными приставами, оказывает им содействие в розыске Заемщика и его имущества, по реализации имущества Заемщика.

Контроль за списанием суммы задолженности (в случае погашения задолженности) в период искового и исполнительного производства осуществляет специалист Отдела безопасности Фонда, в ведении которого находится судебное дело и исполнительное производство по должнику.

По окончании исполнительного производства Заемное дело передается в отдел микрофинансирования для оформления дела в архив Фонда.

Суммы, вносимые Заемщиком, Поручителями, Залогодателями в счет погашения задолженности по договору микрозайма в период действия договора микрозайма, а также в ходе исполнительного производства, направляются Фондом вне зависимости от назначения платежа, указанного в платежном документе, в следующей очередности:

- в первую очередь – требование по возмещению всех расходов по получению исполнения, в том числе судебных, по исполнительному производству, расходов, связанных с установлением и охраной заложенного имущества, а также любых иных расходов, которые понесет Фонд в случае принудительного взыскания задолженности;
- во вторую очередь – требование по просроченным выплатам в счет уплаты процентов;
- в третью очередь – требование по выплате просроченных платежей в счет возврата суммы основного долга Микрозайма;
- в четвертую очередь – требование по выплатам срочных процентов;
- в пятую очередь – требование по возврату непросроченной суммы основного долга Микрозайма;
- в шестую очередь - требование по пеням за просроченные выплаты по возврату суммы основного долга Микрозайма и уплаты процентов.

В случае ненадлежащего исполнения Заемщиком, Поручителем, Залогодателем обязательств по договорам микрозайма, поручительства, залога, к указанным лицам применяются штрафные санкции, предусмотренные соответствующими договорами с Фондом.

При не поступлении от Заемщика платежей, суммы не внесенных в срок платежей относятся на счета просроченных микрозаймов и просроченных процентов (соответственно), и в последствии подлежат списанию в соответствии с Порядком списания

безнадёжной задолженности по договорам микрозайма согласно п. 7 настоящего Регламента.

Настоящий Порядок по урегулированию просроченной задолженности применяется в отношении заемщиков, имеющих просроченную задолженность по уплате суммы основного долга и процентов за пользование микрозаймом, установленных графиком в договоре микрозайма.

#### **10. Заключительные и переходные положения**

Настоящее Положение применяется с 01.01.2021г.



# Регламент рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, оказываемых Микрокредитной компанией Тульский областной фонд поддержки малого предпринимательства

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, оказываемых Микрокредитной компанией Тульский областной фонд поддержки малого предпринимательства (далее - Регламент) разработан в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденным 22.06.2017 г. Банком России и действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Регламент определяет условия и порядок подачи получателя финансовых услуг обращений в Фонд, рассмотрения поступивших обращений и предоставления Фондом на них ответов получателям финансовых услуг.

## 2. Основные понятия

- 2.1. Для целей настоящего Регламента используются следующие понятия:
- 1) обращение - направленное в Фонд получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Фондом финансовых услуг;
  - 2) официальный сайт Фонда - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Фонда, и размещенный по электронному адресу: <http://tofrmp.ru>;
  - 3) получатель финансовой услуги - индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;
  - 4) саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;
  - 5) финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг;
  - 6) Фонд - Микрокредитная компания Тульский областной фонд поддержки малого предпринимательства.

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

## 3. Общие принципы и организация системы рассмотрения обращений

3.1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Фондом его обращения.

3.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Фонд приказом Директора назначается работник, ответственный по рассмотрению



обращений получателей финансовых услуг (далее – Специалист по работе с обращениями). В вышеуказанных целях Фонд также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

**3.3.** Специалист по работе с обращениями имеет право:

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

2) требовать у работников Фонда предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу Фонда, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

**3.4.** Фонд принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, или по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или по адресу электронной почты tofrmp@mail.ru.

**3.5.** Поступившее обращение в течение 3 (Трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (Одного) рабочего дня) заносят в «Журнал регистрации обращений» (Приложение №1 к Регламенту).

**3.6.** Ответственным за ведение «Журнал регистрации обращений» является Специалист по работе с обращениями.

**3.7.** Каждому обращению присваивается номер, соответствующий входящему номеру обращения в «Журнале регистрации обращений».

**3.8.** Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Фондом, подлежит рассмотрению Фондом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

#### **4. Требования и рекомендации к содержанию обращения**

**4.1.** Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося индивидуальным предпринимателем, 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.

**4.2.** Рекомендуются включение в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

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

**4.3.** Рекомендуемая форма обращения получателя финансовой услуги приведена в Приложении №2 к Регламенту.



4.4. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Фонд вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для индивидуальных предпринимателей: 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);

2) 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.

4.5. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и Фондом.

4.6. В случае возникновения у Фонда сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Фонд обязан проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

4.7. Фонд информирует получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 4.1. и 4.2. настоящей статьи в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте.

## 5. Порядок рассмотрения обращений

5.1. Микрофинансовая организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 5.7. Регламента.

5.2. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг осуществляется Фондом в лице Специалиста по работе с обращениями.

5.3. Специалист по работе с обращениями обязан 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», установленного в п.3.5 Регламента. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Специалист по работе с обращениями 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, Фонд обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

5.4. Фонд обязан принять решение по полученному им обращению. Если Специалист по работе с обращениями 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 Фондом по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если Специалист по работе с обращениями полагает, что



обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.5. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с п.5.3. Регламента, Специалист по работе с обращениями вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

5.6. В случае невозможности удовлетворить обращение, рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

5.7. Фонд 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 индивидуальным предпринимателем, 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 Фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Фонда, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

5.8. Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 5.7. Регламента.

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

5.10. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Фонда.

## **6. Порядок и способы предоставления ответа на обращение**

6.1. Готовый ответ на обращение подлежит регистрации Специалистом по работе с обращениями в «Журнале регистрации обращений».

6.2. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Фонда, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги.

6.3. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Специалист по работе с обращениями направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора,

заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Фондом. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Специалист по работе с обращениями направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Фонду получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

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

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


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

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

7.3. Фонд 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.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор МКК ТОФПМП

  
Биркина О.В.  
09 января 2018 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об обучении работников МКК ТОФПМП в сфере защиты прав и интересов**  
**получателей финансовых услуг**

Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями статьи 16 «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», утвержденного Банком России 22.06.2017, определяющей требования к работникам микрофинансовой организации, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников микрофинансовой организации указанным требованиям.

**1. Порядок проведения обучения работников**

1.1. Работник или представитель микрофинансовой организации, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь основное общее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами микрофинансовой организации, 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.

В этих целях МКК ТОФПМП проводит регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма указанных работников.

Обучение в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг проводится в следующих формах:

- 1.1.1. вводный (первичный) инструктаж;
- 1.1.2. целевой (внеплановый) инструктаж;

1.1.3. повышение квалификации (плановый инструктаж) в области защиты прав получателей финансовых услуг.

1.2. Предусмотренное п.1.1. обучение проходят следующие работники организации: начальник и сотрудники отдела микрофинансирования.

1.3. Предусмотренное п.1.1. обучение, проверку квалификации работников проводит директор / заместитель директора МКК ТОФПМП.

1.4. Работники организации, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения.

Работники, находящиеся на испытательном сроке и не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только совместно с работником, прошедшим обучение, под его контролем и с условием обязательного прохождения обучения до начала осуществления трудовых функций после его принятия на постоянную работу.

1.5. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами МКК ТОФПМП в области защиты прав получателей финансовых услуг проводится с работником при приеме и при



переводе (временном переводе) на работу для выполнения функций, связанных с непосредственным взаимодействием с получателями финансовых услуг.

1.6. Целевой (внеплановой) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) работники МКК ТОФПМП, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проходят в процессе трудовой деятельности.

Целевой (внеплановой) инструктаж проводится в следующих случаях:

1.6.1. при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав получателей финансовых услуг;

1.6.2. при утверждении МКК ТОФПМП новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав получателей финансовых услуг;

1.6.3. при переводе работника на другую постоянную работу в МКК ТОФПМП, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции;

1.6.4. при поручении работнику МКК ТОФПМП работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора.

## **2. Требования к периодичности прохождения обучения работниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг**

2.1. Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа работники организации проходит однократно до начала осуществления соответствующих функций в форме устного собеседования по итогам самостоятельного изучения нормативных правовых актов Российской Федерации и внутренних документов МКК ТОФПМП в области защиты прав получателей финансовых услуг.

2.2. Целевой (внеплановой) инструктаж проводится в следующие сроки в форме устного собеседования по итогам самостоятельного изучения соответствующих материалов:

2.2.1. при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав получателей финансовых услуг – не позднее трех рабочих дней с даты вступления в силу соответствующих актов;

2.2.2. при утверждении МКК ТОФПМП новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав получателей финансовых услуг - не позднее десяти рабочих дней с даты утверждения или изменения указанных документов;

2.2.3. при переводе работника на другую постоянную работу в МКК ТОФПМП, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции - не позднее десяти рабочих дней со дня наступления соответствующего случая;

2.2.4. при поручении работнику организации работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора - не позднее десяти рабочих дней со дня наступления соответствующего случая;

2.3. Повышение квалификации (плановый инструктаж) проводится не реже одного раза в год в форме обзорной лекции.

## **3. Порядок проведения ежегодных проверок квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы**

3.1. В целях оценки качества предоставляемых услуг МКК ТОФПМП ежегодно проводит проверку квалификации работников, которые осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

3.2. Проверку квалификации проводит директор / заместитель директора МКК ТОФПМП.

3.3. Проверка квалификации проводится в форме собеседования работника, осуществляющего проверку, с работником, который подвергается проверке.

#### **4. Процедуры проверки профессиональных навыков (оценка соответствия)**

4.1. Первичная проверка профессиональных навыков (оценка соответствия) работника осуществляется по истечении одного месяца с даты проведения вводного (первичного) инструктажа.

4.2. Дополнительная проверка профессиональных навыков (оценка соответствия) работника может проводиться по распоряжению руководителя МКК ТОФПМП в случае поступления жалоб от получателей финансовых услуг.

4.3. Проверку профессиональных навыков (оценку соответствия) проводит директор / заместитель директора МКК ТОФПМП.

4.4. Проверка профессиональных навыков (оценка соответствия) проводится в форме собеседования работника, осуществляющего проверку, с работником, который подвергается проверке.

#### **5. Порядок фиксации результатов проведения обучения работников и оценки соответствия**

5.1. Результаты проведения обучения работников фиксируются в Журнале учета мероприятий по обучению работников МКК ТОФПМП в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, форма которого определена в Приложении к настоящему Положению.

5.2. Результаты проведения ежегодных проверок квалификации и проверок профессиональных навыков (оценки соответствия) работников фиксируются в Журнале учета проверок работников МКК ТОФПМП в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг.

5.3. Журналы ведут и хранят соответственно работники, осуществляющие обучение и проверок.

Приложение

#### **Журнал учета**

#### **мероприятий по обучению работников МКК ТОФПМП**

в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг

Вид / тема / содержание мероприятия

| Дата | Лицо, прошедшее инструктаж / проверку (ФИО, должность) | Подпись лица, прошедшего инструктаж / проверку | Лицо, проводившее инструктаж / проверку (ФИО, должность) | Подпись лица, проводившего инструктаж / проверку |
|------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|