

УТВЕРЖДЕНО:
Исполнительный директор
МКК фонд «ФФПП»
Артемова Н.В.
Приказ № 32-П от 28.06.2024 г.

Порядок
рассмотрения обращений получателей финансовых
услуг в Микрокредитной компании фонд «Фонд
финансирования промышленности и
предпринимательства»

2024г.

Оглавление

1.	Общие положения	3
2.	Основные понятия, используемые в настоящем Порядке.....	3
3.	Прием и регистрация обращений.....	4
4.	Требования к письменному обращению получателя финансовых услуг.....	6
5.	Предельные сроки рассмотрения обращений.....	7
6.	Работа с обращениями, формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение, требования к мотивировке ответа и причинам отказа.....	8
7.	Порядок и сроки хранения документов/информации.....	10
8.	Порядок взаимодействия с органами контроля и надзора.....	10
9.	Заключительные положения.....	10

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг Микрокредитной компанией фонд «Фонд финансирования промышленности и предпринимательства» (далее – «Порядок») **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 22.06.2017г. Банком России (далее - Базовый стандарт), Федеральным законом Российской Федерации от 02 июля 2010г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (с изменениями введенными ФЗ №442 от 04.08.2023г.) и действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок **вступает в силу с 01 июля 2024года.**

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

1.4. 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.

1.5. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться в Фонд **по телефону 8(8422) 41-17-92.**

1.6. В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения настоящий Порядок размещен в открытом доступе в сети Интернет на официальном сайте Фонда по адресу: <https://fond73.ru/>.

1.7. Рекомендованная форма обращения получателя финансовых услуг приведена в Приложении №1 настоящего Порядка.

1.8. Фонд и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом № 151-ФЗ¹, и 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.

2. Основные понятия, используемые в настоящем порядке.

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

Фонд - Микрокредитная компания фонд «Фонд финансирования промышленности и предпринимательства»;

Получатель финансовой услуги/Заявитель/Клиент - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, **обратившееся в Фонд с намерением получить и(или) получающее финансовую услугу.**

Обращение - направленное в Фонд Получателем финансовой услуги, представителем Получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом

¹ ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» № 151-ФЗ от 02.07.2010 N 151-ФЗ (ред. от 04.08.2023) с учетом изменений и дополнений.

в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания Фондом финансовых услуг.

Официальный сайт Фонда – сайт в информационно телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Фонда, электронный адрес, которого <https://fond73.ru> включает доменное имя, права на которое принадлежат Фонду.

Реструктуризация задолженности - решение Фонда в отношении задолженности Получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

СРО - 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".

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозайма получателям финансовых услуг и (или) привлечение денежных средств по договору займа.

Договор об оказании финансовой услуги - договор займа, микрозайма.

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

3. Прием и регистрация обращений.

3.1. Фонд принимает обращения Получателей финансовых услуг:

а) в устной форме от действующего Получателя финансовой поддержки относительно текущего размера задолженности;

б) по общей электронной почте Фонда fondrp-73@yandex.ru. Получателю финансовой поддержки направляется Уведомление о том, что его обращение принято и зарегистрировано с предоставлением порядкового номера и даты.

в) в письменном виде нарочно или по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 432072, г.Ульяновск, проезд Максимова, д.4.

г) через электронно-цифровую платформу (МСП.РФ и/или FRPRF.RU). При приеме обращений через платформу взаимодействие с Получателем финансовой услуги осуществляется путем уведомлений об этапах прохождения сделок.

3.2. Фонд вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Фонд обязан сообщить Получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

3.3. Для получения информации **в устной форме относительно текущего размера задолженности**, возникшей из договора займа, заключенного с Микрофинансовой организацией, Получатель финансовой услуги может обратиться в Фонд и его офисы.

Полученное в устной форме обращение Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с Фондом, подлежит рассмотрению Фондом и предоставлению информации в день обращения, при этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

3.4. Обращения, принятые по электронной почте, Личного кабинета участника информационного обмена, распечатываются, а затем регистрируются и обрабатываются в соответствии с настоящим Положением.

3.5. Прием обращений Получателей финансовых услуг осуществляется Фондом ежедневно в течении всего рабочего времени в соответствии с графиком работы Фонда:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 09.00 до 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00, за исключением выходных дней - суббота, воскресенье, а также нерабочих праздничных дней.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

3.6. Поступившее в Фонд обращение получателя финансовой услуги (в том числе обращение, по которому ранее Фондом уже предоставлялся ответ), регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Фонд.

Регистрация обращения осуществляется в «Журнале регистрации обращений» (Приложение №2 к настоящему Порядку), который ведется в электронном виде и на ежеквартальной основе распечатывается и подписывается должностным лицом ответственным за работу с обращениями.

3.6.1. Поступившее в Фонд обращение в виде жалобы Получателя финансовой услуги регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Фонд. Регистрация обращения осуществляется в «Журнале регистрации обращений» Приложение №2, а также в «Журнале регистрации обращений - жалоб» Приложение № 2.1 к настоящему Порядку.

3.7. Регистрация входящего обращения Получателя финансовой услуги и контроль за его рассмотрением осуществляется должностным лицом Фонда ответственным за регистрацию обращений, в обязанности которого входит:

- а) внесение сведений по каждому поступившему обращению:
 - в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) Получателя финансовой услуги, направившего обращение;
 - в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;

б) создание необходимого количества электронной копии документа с оригинала обращения, поступившего на бумажном носителе.

3.7.1. После регистрации, оригинал обращения, поступивший на бумажном носителе, передается должностному лицу ответственному за работу с обращениями, копия обращения остается у должностного лица ответственного за регистрацию и контроль за своевременностью предоставления ответа на поступившее обращение.

3.7.2. Все поступившие в адрес Фонда обращения ставятся должностным лицом ответственным за их регистрацию на контроль, для дальнейшего отслеживания сроков их исполнения.

3.7.3. Срок рассмотрения обращения проставляется и учитывается должностным лицом ответственным за работу с обращениями.

3.7.4. Дальнейшая работа с обращениями осуществляется Фондом на основе электронного формата документа, направленного в адрес непосредственных исполнителей, ответственных за предоставление ответа на поступившее в адрес Фонда обращение.

3.8. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращений поступающих от Получателей финансовых услуг должностное лицо Фонда, ответственное за работу с обращениями:

- запрашивает дополнительные документы и сведения у Получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения (типовая форма запроса Получателю финансовой услуги о предоставлении документов (информации) приведена в Приложении к настоящему Порядку);
- требует от работников Фонда предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения Получателя финансовой услуги (типовая форма запроса Фонда о предоставлении информации (объяснений) приведена в Приложении № 4.1 к настоящему Порядку);

- **обращается в случае необходимости непосредственно к единоличному исполнительному органу Фонда с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг;**

- **в случае необходимости готовит ответ Фонда на поступившее обращение Получателя микрофинансовой услуги.**

3.9. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Фонда, ответственным за рассмотрение обращения.

4. Требования к письменному обращению получателя финансовых услуг.

4.1. Рекомендуемая форма обращения Получателя финансовой услуги приведена в Приложении №1 к настоящему Порядку.

4.2. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения Получателя финансовых услуг поступившее в адрес Фонда обращение должно содержать:

- дату обращения;
- номер Договора займа, заключенного Получателем финансовой услуги с Фондом;
- суть обращения;
- иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

- копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обязательства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;

- в отношении Получателя финансовой услуги - физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), личную подпись Получателя финансовых услуг (его представителя), почтовый адрес в соответствии с п. 4.3 настоящего Порядка для направления ответа на обращение.

- обращение Получателя финансовой услуги - юридического лица: наименование юридического лица, личную подпись единоличного исполнительного органа (его представителя, действующего по доверенности), оттиск печати организации, почтовый адрес в соответствии с п. 4.3 настоящего Порядка для направления ответа на обращение.

4.3. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации (Приложение №3 к настоящему Порядку), уведомление о продлении срока (Приложение №4 к настоящему Порядку) направляются Фонд в зависимости от способа получения обращения: по адресу, предоставленному Получателем финансовой услуги при заключении договора займа (если иное не предусмотрено законодательством РФ или договором займа).

В случае если Получатель финансовой услуги при направлении обращения указал способ направления ответа в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ должен быть направлен способом, указанным в обращении.

Фонд также может отправить ответ на обращение Получателю финансовой услуги по защищенным каналам связи (электронная почта) по электронному адресу, указанному в договоре займа или в его обращении.

В случае направления обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатам ответ на такое обращение Фонд направляет по адресу, предоставленному Фонду получателем финансовой услуги при заключении договора займа, с учетом требований, установленных пунктом 4.3 настоящего Порядка.

4.4. 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 РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

4.5. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Фондом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями ч.1.ст.16 ФЗ от 04.06.2018г. «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и обращение подлежит рассмотрению Фондом в порядке и сроки, установленные данным законом.

5. Предельные сроки рассмотрения обращений

5.1. Фонд обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить Получателю финансовой услуги ответ на обращение (Приложение №5 к настоящему Порядку) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены ФЗ № 151-ФЗ² и другими федеральными законами.

5.1.1. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Фонд по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. В случае принятия Фондом решения о продлении сроков рассмотрения обращения Фонд обязан направить в адрес Получателя финансовой услуги уведомление (Приложение №4 к настоящему Порядку) о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования необходимости такого продления, при этом решение о продлении сроков рассмотрения обращения и установлении нового контрольного срока оформления в виде приказа, подписанного исполнительным директором Фонда.

Типовая форма запроса Получателю финансовой услуги о предоставлении документов (информации) приведена в Приложении № 4.1 к настоящему Порядку.

После предоставления запрошенной недостающей информации и (или) документов Получателем финансовой услуги, Фонд рассматривает обращение не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

5.2. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением микрофинансовой организацией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным [законом](#).

² ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» № 151-ФЗ от 02.07.2010 N 151-ФЗ (ред. от 04.08.2023) с учетом изменений и дополнений.

6. Работа с обращениями, формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение, требования к мотивировке ответа и причинам отказа.

6.1. Рассмотрение обращений Получателей микрофинансовых услуг осуществляется Фондом бесплатно.

6.2. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Получателю финансовой услуги 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 микрофинансовой организацией и Получателем финансовой услуги. В случае, если Получатель финансовой услуги 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.

6.2.1. Ответ на обращение, полученное посредством Личного кабинета участника информационного обмена, дублируется в виде копии ответа на обращение или уведомления о прекращении переписки с Получателем финансовой услуги в поднадзорную организацию.

6.3. Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения Получателя финансовой услуги по существу (**при этом направить уведомление Получателю финансовой услуги в течении пяти рабочих дней со дня регистрации обращения**) в следующих случаях:

- в обращении не указаны:
 - номер и дата Договора займа, заключенного Получателем финансовой услуги с Фондом (**при наличии**);
 - признаки, идентифицирующие Получателя финансовой услуги (ИНН, ОГРН, **полное наименование и место нахождения юридического лица**; фамилия, имя, отчество, почтовый адрес;
- в обращении отсутствует подпись Получателя финансовой услуги (его представителя);
- к обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги;

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

• ***для физических лиц:*** простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором 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 РФ доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги, либо выписка из ЕГРЮЛ подтверждающая полномочия единоличного исполнительного органа.

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, жизни, и (или) здоровью работников Фонда, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращение 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.

➤ в обращении содержится запрос минимального объема информации получателя финансовой услуги, размещенной в открытом доступе на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

➤ в обращении содержится запрос общедоступной информации и открытых данных, перечень и доступ к которой определен ст. 7 Федерального закона № 149-ФЗ от 27 июня 2006г. "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

➤ **текст обращения не позволяет определить его суть.**

6.4. 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, Фонд вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 6.5 настоящего Порядка.

6.5. Если в случаях, предусмотренных пунктами 6.3 и 6.4 Фондом принимается решение оставить обращение без ответа по существу, Фонд направляет в адрес заявителя уведомление о принятии такого решения в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 4.3 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения, по существу.

6.6. 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.

6.7. В случае подачи обращения в электронном виде или посредством Личного кабинета участника информационного обмена, обращение и приложение к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, иным способом (в письменной форме путем проставления подписи уполномоченного сотрудника и оттиска печати), определенным в договоре между Получателем финансовой услуги и Фондом.

6.8. Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 6.3. - 6.4. настоящего Порядка.

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

6.10. Фонд обязан принять решение по полученному ею обращению Получателя финансовой услуги.

Если ответственный исполнитель Фонда полагает, что обращение Получателя финансовой услуги должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ Получателю финансовой услуги, в котором приводятся разъяснения, какие действия принимаются Фондом по обращению и какие действия должен предпринять Получатель финансовой услуги (если они необходимы).

Если ответственный исполнитель Фонда полагает, что обращение Получателя финансовой услуги не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

В случае отсутствия ответа Получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с п. 5.1. настоящего Порядка, ответственный исполнитель Фонда вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

6.11. В случае невозможности удовлетворить обращение Фонд рекомендует предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

6.12. Письменный ответ за подписью должностного лица ответственного за работу с обращениями или исполнительного директора Фонда направляется в адрес Получателя финансовой услуги с учетом пункта 4.3. настоящего Порядка по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или по усмотрению Фондом, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в "Журнале регистрации обращения".

7. Порядок и сроки хранения документов/информации

7.1. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Фондом в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращения".

Обращения Получателя финансовой услуги, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от судебных, правоохранительных иных полномочных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

8. Порядок взаимодействия с органами контроля и надзора

8.1. В случае выявления Фондом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или Положения, разработанного в соответствии с ФЗ 223- «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Фонд направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию, членом которого он является в день направления ответа на обращение.

8.2. В случае поступления в Фонд из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Фонд обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

8.3. По запросу СРО, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год должностное лицо Фонда, ответственное за прием и регистрацию обращений предоставляет в адрес СРО отчет, содержащий сведения о количестве поступивших обращений, предмете обращений и результатах рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено).

9. Заключительные положения

9.1. Настоящий Порядок, а также изменения в него утверждаются и вводятся в действие приказом исполнительного директора Фонда.

9.2. В случае внесения изменений в законодательство РФ и(или) нормативно правовую базу в части касающейся работы с обращения поступающими в адрес Фонда от получателей финансовой услуги, изменения в настоящий Порядок вносятся и вводятся в действие не позднее даты вступления таких изменений, предусмотренных требованиями законодательства.

9.3. Ответственность за своевременность внесения изменений с учетом вступивших в законную силу требований законодательства РФ возлагается на должностное лицо ответственное за работу с обращениями.

в Микрокредитную компанию фонд
«Фонд финансирования промышленности
и предпринимательства»

от _____
(ФИО физического лица, Юр.лицо наименование
ИНН)

Электронный адрес, почтовый адрес для направления
ответа

контактный телефон

ОБРАЩЕНИЕ
получателя финансовых услуг
по договору займа № _____ от _____ 20__ г.

1. _____
суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых
основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти
обстоятельства)

2. _____
иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить

3. _____
перечень прилагаемых копий документов, в т.ч. подтверждающих изложенные в обращении
обстоятельства

Должность _____ / _____ /
м.п. (подпись) (расшифровка)

для физического лица

ФИО: _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка)

« ____ » _____ 20__ г.

Приложение №2
к Порядку рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг

№ п п	Входящий регистраци онный номер /Дата		Наимено вание юр.лица или Ф.И.О. получате ля финансо вой услуги	Формат и способ получен ия поступи вшего обращен ия	Предм ет обращ ения	Информация о подразделении ответственном за исполнение		Дата уведомл ения о регистра ции	Дата уведомл ения о продлен ии срока	Кратка я информ ация о принят ом решени и	Формат и способ направ ления ответа	Срок рассмот рения обращен ия	Дата направлен ия ответа		Исходящи й регистраци онный номер	Примеч ание
						Наименова ние департаме нта/СП	Ф.И.О. должност ного лица						плани руе мая	фак ти чес кая		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

Приложение №2.1
к Порядку рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг

№ п/п	Информация о поступивших жалобах										
	Вид деятельности	Вид продукта	Тематика жалобы	Источник жалобы	Тип заявителя	Период события	Признак жалобы	Итог рассмотрения жалобы	Основание принятия решения по жалобам	Количество шт.	Сумма выплаты, тыс.руб.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

УВЕДОМЛЕНИЕ О РЕГИСТРАЦИИ

№ _____
На № _____ от _____

Название организации

Фамилия И.О.

Уведомление о регистрации
обращения

Адрес организации

Уважаемый _____!

В соответствии с Федеральным законом «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 № 151-ФЗ Ваше обращение зарегистрировано в МКК фонд «ФФПП» за № _____ от _____ г.

О результатах рассмотрения Вы будете проинформированы в течении 15 рабочих дней.

Должность подписанта

ФИО

УВЕДОМЛЕНИЕ
О ПРОДЛЕНИИ СРОКА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

№ _____
На № _____ от _____

Название организации

Фамилия И.О.

Уведомление о продлении
срока предоставления ответа
на обращение

Адрес организации

Уважаемый _____!

В соответствии с Федеральным законом «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 № 151-ФЗ срок рассмотрения Вашего обращения № _____ от «___» _____ 20__ года продлен на 10 рабочих дней, в связи с _____.

Должность подписанта

ФИО

Исполнитель
00-00-00 (доб.000)

ЗАПРОС
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ/ДОКУМЕНТОВ
НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ВОПРОСА УКАЗАННОГО В ОБРАЩЕНИИ

№ _____
На № _____ от _____

Название организации

Фамилия И.О.

Запрос о предоставлении
недостающей
информации/документов

Адрес организации

Уважаемый _____!

В целях рассмотрения вопроса на поступившее в адрес МКК фонд
«ФФПП» обращения № _____ от «___» _____ 20__ года просим вас
предоставить в наш адрес следующую недостающую информацию/документы:

1. _____
2. _____
3. _____

Должность подписанта

ФИО

Исполнитель
00-00-00 (доб.000)

ОТВЕТ НА ОБРАЩЕНИЕ

№ _____
На № _____ от _____

Название организации

Фамилия И.О.

О рассмотрении обращения

Адрес организации

Уважаемый _____!

В ответ на Ваше обращение № _____ от «__» _____ 20__ года
МКК фонд «ФФПП» сообщает следующее.

Должность подписанта

ФИО