

УТВЕРЖДЕНО:
Исполнительный директор
Микрокредитной компании
«Фонд микрофинансирования
Курганской области»
(Приказ от 05.12.2025 г. №131)



Н.В. Шутова

ПОЛИТИКА
ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ
МИКРОКРЕДИТНОЙ КОМПАНИИ
«ФОНД МИКРОФИНАНСИРОВАНИЯ
КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ»

г. Курган
2025 год

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, а также внутренними документами Микрокредитной компании «Фонд микрофинансирования Курганской области».

1.2. Настоящая Политика устанавливает порядок работы с письменными, а также устными обращениями физических и юридических лиц, а также организацию приема таких обращений в Микрокредитной компании «Фонд микрофинансирования Курганской области».

1.3. Информация о фактическом адресе, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений размещается в местах, доступных для заявителей и иных лиц, а также на официальном сайте Микрокредитной компании «Фонд микрофинансирования Курганской области»: <https://fmf45.ru/>.

1.4. Запрещается преследование лица в связи с его обращением, содержащем критику деятельности Микрокредитной компании «Фонд микрофинансирования Курганской области» или уполномоченного лица, в том числе, направленного в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. При рассмотрении обращений физических лиц не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях (полученные при рассмотрении обращения), а также информации, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством. Фонд, при рассмотрении обращений, руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Фондом его обращения. Уполномоченные лица Фонда при рассмотрении обращений обязаны соблюдать тайну о финансовых операциях заемщиков Фонда.

1.6. В настоящей Политике используются следующие термины и определения:

Обращение – направленное в Фонд физическим, юридическим лицом или их представителями в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Фондом финансовых и иных услуг.

Фонд – Микрокредитная компания «Фонд микрофинансирования Курганской области», осуществляющая профессиональную деятельность по предоставлению займов, а также иную деятельность, установленную Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

Заявитель - физическое или юридическое лицо и (или) его представитель, направивший обращение в Фонд.

Сайт Фонда - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, владельцем которого является Фонд: <https://fmf45.ru/>.

2. Способы направления обращений

2.1. Заявители могут направить в Фонд обращения следующими способами:

2.1.1. С использованием почтовой связи или нарочным способом на бумажном носителе в место обслуживания потребителей услуг Фонда по адресу: 640027, Курганская область, город Курган, улица Бурова-Петрова, дом 112, офис 324.

2.1.2. С помощью электронных отправок на адрес электронной почты: garantfond.45@yandex.ru.

2.1.3. С использованием сообщений, направляемых через страницы программ финансирования официального сайта Фонда: <https://fmf45.ru/>, только в целях получения консультации по программам финансирования.

2.2. Обращения, направленные способами, не предусмотренными п. 2.1 настоящей Политики, Фондом не рассматриваются

3. Регистрация и учёт обращений

3.1. Все обращения, поступившие от заявителей, регистрируются в Журнале регистрации обращений не позднее 1 (одного) рабочего дня следующего за днем их поступления в Фонд.

3.2. В случае поступления обращений в выходные или нерабочие, праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или нерабочих, праздничных дней.

3.3. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправок (далее - конверты) уполномоченное лицо проверяет правильность их адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.

3.4. В случае поступления обращения в форме электронного документа Фонд уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения в соответствии с порядком, установленным пунктом 4.4 Политики.

3.5. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются: дата регистрации; входящий номер обращения; фамилия и инициалы автора обращения, его адрес (или наименование юридического лица), суть (содержание) обращения; принятое по обращению решение / причина оставления обращения без ответа, дата направления ответа обращения; подпись ответственного (уполномоченного) сотрудника по работе с обращением.

3.6. Сведения о сути обращения и результатах его разрешения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

4. Рассмотрение обращений.

4.1. Фонд рассматривает Обращения и направляет ответ по результатам такого рассмотрения в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения.

4.2. В целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Фонд по решению руководителя или иного уполномоченного лица вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней.

4.3. Фонд уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с обоснованием принятого решения путем направления информации, в соответствии с порядком, установленным пунктом 4.4 Политики.

4.4. Ответ на обращение направляется заявителю в письменной форме по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Фондом и заявителем. В случае, если заявителем был

указан иной способ направления ответа, то Фонд направляет ответ способом, указанным в Обращении.

4.5. Фонд вправе не предоставлять ответ по существу Обращения в следующих случаях:

4.5.1. В обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4.5.2. В обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

4.5.3. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Фонда или членов его семьи;

4.5.4. Текст обращения не поддается прочтению;

4.5.5. Текст обращения не позволяет определить его суть.

4.6. Фонд уведомляет заявителя о принятом решении не рассматривать Обращение по существу, в случаях, предусмотренных п. 4.5.2-4.4.5 Политики, в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Обращения, в соответствии с п. 4.4 Политики.

4.7. 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 принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Фонд уведомляет заявителя о принятом решении в соответствии с порядком, установленным п. 4.4 Политики.

4.8. Фонд оставляет за собой право сократить срок рассмотрения обращений от получателей финансовых услуг, с которыми заключен договор на оказание финансовых услуг. Информация по иным срокам может отражаться во внутренних документах Фонда.

5. Требования и рекомендации к содержанию обращения

5.1. Обращение, направляемое физическими лицами должно содержать:

5.1.1. фамилию, имя, отчество (при наличии);

5.1.2. адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

5.2. Обращение, направляемое юридическими лицами должно содержать:

5.2.1. полное наименование юридического лица;

5.2.2. место нахождения юридического лица;

5.3. При составлении обращения заявителем рекомендуется включать следующую информацию и документы (при их наличии):

5.3.1. номер договора, заключенного между заявителем и Фондом (при его наличии);

5.3.2. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

5.3.3. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;

5.3.4. иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;

5.3.5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

6. Контроль за рассмотрением обращений

6.1. Контроль за рассмотрением обращений подлежат все поступившие обращения заявителей, за исключением обращений, не соответствующих п.3.3, 5.1 и 5.2 Политики.

6.2. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения

своевременного и качественного исполнения обязанности по работе с обращениями, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями заявителей.

6.3. Контроль за исполнением своевременного рассмотрения обращений заявителей обеспечивается руководителем Фонда, либо специалистом по рассмотрению обращений клиентов, назначенным руководителем Фонда (далее – лицо, ответственное за контроль рассмотрения обращений).

6.4. Лицо, ответственное за контроль рассмотрения обращений, осуществляет:

6.4.1. постановку поручений ответственным сотрудникам по рассмотрению обращений на контроль и снятие обращений с контроля

6.4.2. сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений

6.4.3. подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям

6.4.4. подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям

6.4.5. регулярную проверку журнала регистрации обращений

6.4.6. подготовку плановых (ежегодных/ежеквартальных/ежемесячных) и внеплановых (по требованию руководителя организации) отчетов о рассмотрении обращений

6.4.7. подготовку предложений по улучшению работы Фонда по рассмотрению обращений

6.4.8. подготовку предложений по внесению изменений в Политику

7. Хранение обращений

7.1. Фонд осуществляет хранение:

7.1.1. обращений заявителей,

7.1.2. копии ответов на обращения;

7.1.3. копии уведомлений о продлении срока;

7.1.4. копии уведомлений о регистрации обращения;

7.1.5. копии уведомлений о решении не рассматривать обращение, по существу.

7.2. Документы, указанные в п. 7.1, подлежат хранению не менее трех лет со дня регистрации обращений.

7.3. Хранение документов, указанных в п. 7.1, обеспечивается лицом, ответственным за контроль рассмотрения обращений.

8. Заключительные положения

8.1. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями заявителей, установленные настоящей Политикой, несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

8.2. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Фондом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Фондом в порядке и сроки, которые установлены настоящей Политикой.

8.3. В случае поступления в Фонд обращения от Банка России, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Фонд рассматривает его в соответствии с требованиями настоящей Политики, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заявителю.

8.4. В случае выявления Фондом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Фонд направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, установленном Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», в день направления ответа на обращение заявителю.

8.5. Настоящая Политика подлежит публичному размещению в местах, доступных для заявителей и иных лиц, а также на официальном сайте Фонда: <https://fmf45.ru/>.

8.6. Настоящая Политика подлежит изменению, дополнению при внесении изменений в правила рассмотрения обращений, установленных действующим законодательством, а также в иных случаях, предусмотренных настоящей Политикой. При внесении изменений в настоящую Политику к обновленной редакции Политики должен быть обеспечен неограниченный доступ всем заинтересованным лицам в порядке, установленном п.8.5 Политики.

