

**Порядок работы СРО «МиР» с обращениями
граждан и организаций, включая членов СРО
«МиР»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор СРО «МиР»

Е.С. Стратьева

«14» мая 2018

Оглавление:

1. Общие положения.
2. Прием и регистрация обращений граждан и организаций.
3. Порядок подачи гражданами и организациями обращений и жалоб, форма их подачи, размещение данной формы на сайте СРО «МиР», подготовка ответов на обращения и жалобы.
4. Контроль за работой над обращениями граждан и организаций.

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан и организаций, включая членов СРО «МиР» (далее по тексту – Порядок), устанавливает правила учета, регистрации, рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан и организаций, включая членов СРО «МиР», контроля за их исполнением, форму подачи обращения (жалобы/заявления/предложения) в СРО «МиР». Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Трудовым Кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и другими нормами действующего законодательства;

1.2. Порядок создан для осуществления работы с письменными обращениями (жалобами/предложениями/заявлениями) граждан и организаций, направленными в СРО «МиР»;

1.3. Порядок и любые изменения или дополнения к нему утверждаются Приказами Директора СРО «МиР»;

Определения:

– **обращение** – направленное в СРО «МиР» в письменной форме на бумажном носителе, в виде электронного документа или устно заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией (МФО) финансовых услуг;

- **повторные обращения** - поступившие от одного и того же юридического или физического лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Не считаются повторными обращения одного автора, направленные по разным вопросам;

- **должностное лицо** – сотрудник СРО «МиР», которому делегированы полномочия по рассмотрению обращений граждан и организаций и подготовке ответов на них;

- **МФО** – микрофинансовые организации - члены СРО «МиР».

1.4. Работа с предложениями, заявлениями, жалобами и повторными обращениями граждан и организаций осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, действующим законодательством, должностными инструкциями сотрудников и настоящим Порядком.

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан и организаций ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на должностное лицо, назначенное Директором СРО «МиР».

2. Прием, регистрация и рассмотрение обращений граждан и организаций.

2.1. Все поступающие в СРО «МиР» обращения граждан и организаций принимаются и оформляются в день их поступления по общему принципу делопроизводства СРО «МиР», а затем передаются для рассмотрения и подготовки ответа должностному лицу, которому Директором СРО «МиР» делегированы соответствующие полномочия.

2.2. Копии документов, приложенных к обращению, прикрепляются непосредственно к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги актируются и возвращаются лицам, направившим обращение (заявителям).

2.3. Поступившие обращения граждан и организаций регистрируются по общему принципу делопроизводства в СРО «МиР» с учетом наличия в тексте документов сведений о персональных данных и конфиденциальной информации. Если заявитель прислал несколько обращений, но по разным вопросам, то каждое из обращений регистрируется отдельно. При работе с повторными обращениями подбираются имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя.

2.4. Поступившие обращения рассматриваются объективно, беспристрастно, в режиме конфиденциальности.

2.5. СРО «МиР» рассматривает обращения граждан и организаций только в отношении членов СРО «МиР». Обращения в отношении иных лиц рассматриваются по прямому указанию Директора СРО «МиР».

2.6. При работе с обращениями должностное лицо СРО «МиР» имеет право запрашивать у заявителя дополнительные документы и сведения, необходимые для рассмотрения обращения, получать у сотрудников и членов СРО «МиР» информацию для подготовки ответа на обращение по его существу.

2.7. Обращения, поступившие в порядке обмена информацией из Банка России, регистрируются по общему принципу делопроизводства СРО «МиР», передаются должностному лицу, проводящему работу с обращениями.

2.8. Должностное лицо СРО «МиР» при необходимости направляет письменный запрос члену СРО «МиР» для получения нужной информации в течение 5 рабочих дней. Запрос направляется в адрес руководства МФО по электронному адресу с приложением копий/сканов документов, относящихся к обращению.

2.9. Запрос регистрируется в установленном делопроизводством СРО «МиР» порядке, сканируется и сохраняется в электронной форме в папке «обработанные запросы» у должностного лица, ответственного за работу с запросами.

2.10. Члены СРО «МиР» готовят ответы на запросы в течение 7 рабочих дней от даты регистрации запроса. Если в течение указанного срока ответ от члена СРО «МиР» не поступил, то должностное лицо направляет повторный запрос с пометкой «повторно». При неполучении ответа на повторный запрос Директором СРО «МиР» может быть принято решение о передаче информации в Контрольный комитет СРО для проведения дополнительных контрольных мероприятий.

2.11. Ответ от члена СРО «МиР» регистрируется в установленном делопроизводством СРО «МиР» порядке и передается должностному лицу для подготовки ответа заявителю (автору обращения)

3. Порядок подачи гражданами и организациями обращений и жалоб, форма их подачи, размещение данной формы на сайте СРО «МиР», подготовка ответов на обращения и жалобы.

3.1. Для обеспечения оперативности документооборота и реакции на поступившие в адрес СРО «МиР» обращения и жалобы граждан и организаций, касающихся членов СРО «МиР», а также по иным вопросам, разработана унифицированная форма подачи обращения/жалобы (Приложение №1 к настоящему Порядку). Поступающие в СРО «МиР» жалобы граждан и организаций, оформленные в унифицированной форме (Приложение №1 к настоящему Порядку), рассматриваются в первую очередь и регистрируются в установленном в СРО «МиР» порядке. Унифицированная форма подачи жалобы размещена на официальном сайте СРО «МиР», как Приложение №1 к настоящему Порядку. Обращения в СРО «МиР» могут быть направлены:

- по электронному адресу info@npmir.ru, посредством личного кабинета (от члена СРО «МиР», Банка России и др.);
- по почтовому адресу 107078, город Москва, Орликов переулок, дом 5, строение 2, офис 538 СРО «МиР».

Направление обращений на электронные адреса сотрудников СРО «МиР», в мессенджеры и социальные сети, а также устно, посредством телефона, или личной встречи – не является официальным обращением в смысле, придаваемым ему настоящим Порядком, однако может быть принято в работу по распоряжению Директора СРО «МиР».

Для направления официального голосового обращения (жалобы/заявления/предложения) в СРО «МиР» используется телефон

«горячей линии» 8 800 775 2755. Информация, изложенная устно в соответствии с форматом для письменных обращений, приведенным в Приложении №1 к настоящему Порядку, фиксируется и направляется для рассмотрения должностному лицу СРО «МиР».

3.2. Одно обращение граждан и юридических лиц может предоставляться только в отношении одной МФО. Если у граждан и юридических лиц есть необходимость обратиться касательно нескольких МФО, то следует оформить обращения в отношении каждой из организаций в отдельности.

3.3. Обращения граждан и организаций, требующие проверки изложенных в них фактов, рассматриваются должностным лицом СРО «МиР» в срок до одного месяца со дня их регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 15 рабочих дней. В отдельных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем должностное лицо СРО «МиР» уведомляет заявителя. Решение о проведении работы с анонимным обращением, принимает Директор СРО «МиР». Обращения, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются (придание обращению данного статуса оформляется служебной запиской должностного лица).

3.4. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, должностное лицо СРО «МиР» готовит ответ заявителю. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма соблюдаются следующие требования:

- если в обращении заявителя содержится несколько вопросов, то ответ предоставляется отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- указывается, подтвердились ли факты, изложенные в обращении, какие меры приняты по результатам проведенной проверки;
- ответ заявителю подписывается Директором СРО «МиР», либо иным уполномоченным на это лицом;
- подписанный и зарегистрированный ответ сканируется, скан-копия ответа направляется заявителю и заинтересованным лицам.

3.5. Ответы на обращения оформляются на фирменных бланках СРО «МиР» и содержат следующие реквизиты: адрес и ФИО (наименование) заявителя, ФИО исполнителя, с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма.

3.6. В случае обнаружения МФО - владельцами интеллектуальной собственности на интернет-ресурсах, осуществляющих контекстный поиск в сети Интернет, фактов размещения МФО-рекламодателем недобросовестной рекламы (с использованием неправомерных ключевых слов для поисковых

систем Google, Yandex и др.) в нарушение требований пункта 1 статьи 7 Базового стандарта по защите прав потребителей, владелец неправомерно используемой интеллектуальной собственности составляет официальное обращение в адрес Рекламодателя и компании, предоставляющей опции поисковой системы (Google, Yandex и др.) с приложением всех документов, подтверждающих нарушение прав обладателя интеллектуальной собственности в порядке, предусмотренном компанией, предоставляющей опции поисковой системы (Google, Yandex и др.). Для оперативного рассмотрения вопроса о привлечении к ответственности компании, неправомерно использующей контекстные слова, СРО «МиР» также может быть указана в числе адресатов такого заявления. В противном случае к обращению, подаваемому в СРО «МиР», необходимо приложить результат рассмотрения такого заявления компанией, предоставляющей опции поисковой системы (Google, Yandex и др.), копии такого заявления и приложенных к нему копий документов.

4. Контроль за работой над обращениями граждан и организаций.

4.1. Порядок постановки обращений на контроль определяет Директор СРО «МиР». Обращения граждан и организаций, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.2. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан и организаций осуществляет Директор СРО «МиР». Контроль завершается после принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля обращений принимает Директор СРО «МиР». Обращения граждан и организаций считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

Настоящий Порядок вступает в силу с даты утверждения Директором СРО «МиР».

Приложения:

1. Унифицированный формат подачи обращений/жалоб/предложений в СРО «МиР» для граждан и организаций.

Приложение №1

Руководителю/ заместителю
руководителя
СРО «МиР»
И.О.Ф. (должностного лица)

от ФИО/наименование
организации
почтовый адрес: _____
e-mail: _____
контактный телефон заявителя

Форма обращения может видоизменяться в зависимости от вида организации, но информация должна присутствовать следующая:

1. Ф.И.О. полностью (наименование организации с указанием юридического статуса)
2. Паспортные данные гражданина (регистрационные данные организации).
3. Адрес регистрации с указанием индекса, города, улицы, номера дома, корпуса/строения, номера квартиры/офиса.
4. Суть обращения:

Подробное изложение возникшей проблемы, появившегося вопроса, либо предлагаемого варианта деятельности. Если вы считаете, что действиями МФО или СРО «МиР» нарушены ваши права и интересы, то необходимо изложить в чем выразилось данное нарушение и, по возможности, указать какие конкретно нормы, статьи какого закона нарушены. Ссылка на нормативные акты обязательна для обращений юридических лиц. Если у вас есть определенные отношения с организацией, являющейся членом СРО «МиР», то следует указать данные:

- наименование микрофинансовой организации
- дата, номер и сумма по Договору займа
- процентная ставка по договору займа
- сумма непогашенной задолженности
- сумма задолженности по процентам
- сумма задолженности по штрафам и пеням
- дата окончания действия договора

5. Получали заем наличными или в безналичном порядке (карта/счет в банке) претензии/требования/вопросы к микрофинансовой организации:

Однозначно сформулированная суть претензий к микрофинансовой организации, например:

- высокая процентная ставка по предоставленному займу, возникшая за период кредитования неустойка (дополнительные платежи);
- несогласие с действиями МФО по возврату возникшей задолженности;

- неправомерные действия работников организации, оказывающей коллекторские услуги;
- неправомерная выдача займа (в том числе, выдача по утраченным паспортам/иным документам, выдача недееспособному гражданину);
- у заемщика нет возможности обслуживать долг и дополнительные платежи, включая проценты по долгу и штрафные санкции;
- МФО отказывается обсуждать с заемщиком реструктуризацию/рассрочку долга по займу/процентам по займу/штрафным санкциям;
- МФО отказывает заемщику в предоставлении справки о погашении основного долга и процентов по нему;
- МФО нарушает требования договора займа, заключенного с заемщиком в отношении заемщика/поручителя/третьих лиц;
- МФО предъявляет требования по возврату несуществующего долга;
- - отказ в возмещении (возврате) комиссий или страховки;
- - просьба о проведении проверки МФО;
- - МФО предоставила в НБКИ неверные/искаженные/недостоверные сведения о заемщике, у заемщика испорчена кредитная история;
- - МФО заключила договор займа/поручительства/залога с третьим лицом, неизвестным заявителю;
- - отказ в досрочном погашении займа/процентов по займу;
- - заемщик не согласен с тем, что платеж по займу/процентам по займу просрочен;
- - у заемщика/поручителя/третьего лица были списаны средства с карты в счет погашения долга по займу/процентам по займу/штрафным санкциям;
- - ограничение, либо отказ в досрочном погашении долга;
- - увеличение в одностороннем порядке (без ведома заемщика) процентной ставки, или иных платежей по предоставленному займу;
- - неправомерная процедура досудебного/внесудебного взыскания долга;
- - нет обратной связи с МФО;
- - большой объем входящих звонков/СМС-сообщений от лиц, представляющих взыскателей долга;
- - входящие звонки, направленные третьим лицам, не имеющим непосредственной задолженности в МФО (телефон мог быть просто оставлен заемщиком, как возможный контактный, или же назван любой);
- - появление сведений о персональных данных заемщика/поручителя/третьего лица у посторонних лиц, которым персональные данные не сообщались, несоблюдение «банковской (коммерческой) тайны» и передача конфиденциальной информации третьим лицам;
- - МФО направила письмо о состоянии долга заемщика в адрес его работодателя;
- - некомпетентность сотрудников МФО, колл-центра, либо их мошеннические (похожие на мошеннические) действия;
- - невозможность решения спорных вопросов на месте, либо отказ руководства и сотрудников МФО решать подобные вопросы;
- - МФО отказывается выдавать справку о полном исполнении обязательств заемщика;
- - появление «странного» долга после погашения задолженности по займу (например, кредитор выявил неуплату в пару рублей, которые в дальнейшем «выросли» в несколько тысяч);
- - подключение дополнительных платных услуг без уведомления об этих изменениях заемщика;
- - угрозы заемщику/угрозы близким/угрозы знакомым, звонки/СМС-сообщения с угрозами в ночное/дневное время;
- - прочие обстоятельства, не относящиеся к ранее указанным категориям.

5. Дата написания документа.

6. Подпись заявителя.

Приложенные копии/оригиналы документов: копии договоров, копии платежных документов, иные копии документов, необходимые для рассмотрения обращения.