

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
Фонда финансирования промышленности и предпринимательства
Челябинской области - Центр «Мой бизнес» (микрокредитная компания)

Приказ №14 от «23» января 2026г.



(Е.А. Вахитова)



ПОРЯДОК
работы с обращениями получателей финансовых услуг
Фонда финансирования промышленности и предпринимательства
Челябинской области - Центр «Мой бизнес»
(микрокредитная компания)

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает и определяет основные положения и принципы, которыми Фонд финансирования промышленности и предпринимательства Челябинской области – Центр «Мой бизнес» (микрокредитная компания) (далее – Порядок, Фонд) должен руководствоваться в своей профессиональной деятельности в части своевременности, объективности и всесторонности рассмотрения обращений получателей финансовых услуг как на этапе предоставления микрозайма(займа)/залога/поручительства, так и в ходе исполнения заключенных договоров микрозайма(займа)/залога/поручительства.

1.2. Настоящий Порядок основывается на нормах действующего законодательства Российской Федерации и внутренних нормативных документов Фонда, в том числе:

- Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 года №151-ФЗ;

- Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» от 04.08.2023 года №442-ФЗ;

- Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утвержден Банком России);

- Базового стандарта совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (утвержден Банком России);

- Устава Фонда финансирования промышленности и предпринимательства Челябинской области – Центр «Мой бизнес» (микрокредитная компания).

1.3. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке:

«Договор об оказании финансовой услуги» – договор микрозайма/займа.

«Получатель финансовых услуг» физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу (микрозаем/заем).

«Получатель финансовых услуг» («Должник», «Заемщик»):

«Должник» - субъект малого и среднего предпринимательства (юридическое лицо/индивидуальный предприниматель) и/или физическое лицо/индивидуальный предприниматель, применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», заключившие с Фондом договор микрозайма/займа и имеющие неисполненные денежные обязательства по данному договору, срок исполнения которых наступили;

«Заемщик» - субъект малого и среднего предпринимательства (юридическое лицо/индивидуальный предприниматель) и/или физическое лицо/индивидуальный предприниматель, применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», заключившие с Фондом договор микрозайма/займа.

«Залогодатель» - юридическое лицо/индивидуальный предприниматель/физическое лицо, правопреемник и иные лица), обязанные в силу закона или договора субсидиарно с Должником исполнить его обязательства перед Фондом в случае нарушения им условий договора микрозайма/займа.

«Заявитель» - Заемщик, Должник, Залогодатель, Поручитель, заинтересованные лица.

«Заинтересованные лица»/«Представители» - правопреемники, наследники, цессионарий, конкурсный управляющий, арбитражный управляющий, временный управляющий, законные представители Заемщика/Должника/Залогодателя/Поручителя и т.п.

«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.

«Поручитель» - юридическое лицо/индивидуальный предприниматель/физическое лицо, правопреемник и иные лица), обязанные в силу закона или договора микрозайма/займа солидарно с Должником исполнить его обязательства перед Фондом, в случае нарушения им условий договора микрозайма/займа.

«Финансовая услуга» - микрозаем/заем Фонда.

II. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений Заявителей

2.1. Заявитель вправе оставить обращение в Фонд любым удобным для них способом, а именно:

2.1.1 в устной форме:

- по прямому телефону Фонда: +7(351)214-06-05;
- в офисе Фонда по адресу: Челябинская область, город Челябинск, Российская ул, д. 110 стр. 1, неж. помещение 6;

2.1.2. в электронном виде: на адрес электронной почты Фонда: cmf@fond174.ru;

2.1.3. в письменной форме: посредством почты, по адресу Фонда: 454006, Челябинская область, город Челябинск, Российская ул, д. 110 стр. 1, неж. помещение 6;

• путем собственноручного заполнения обращения при личном обращении непосредственно в офис Фонда по адресу: 454006, Челябинская область, город Челябинск, Российская ул, д. 110 стр. 1, неж. помещение 6 (график работы Фонда: пн-пт: с 09.00 до 18.00, пт: 09.00-17.10.).

В случае, если обращение направляется в Фонд заинтересованными лицами, к обращению должны быть приложены надлежащим образом оформлены документы, подтверждающие полномочия таких лиц.

2.2. При рассмотрении обращений Заявителя Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность Заявителя о получении Фондом его обращения.

2.3. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Фонде назначается работник по рассмотрению обращений. В вышеуказанных целях Фонд также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

В Фонде ответственным работником по рассмотрению обращений является директор или лицо, его замещающее, или коллегиальный орган – Комитет по финансированию Фонда/Комитет по работе с проблемной задолженностью и непрофильными активами Фонда, если обращение требует ответа на основании решения коллегиального органа Фонда.

2.4. Регистрацию обращения, а также подготовку ответа на полученное обращение готовит сотрудник Группы сопровождения клиентов Фонда (далее - ответственный сотрудник), при этом, в случае необходимости, ответственным за подготовку ответа может быть назначен и иной сотрудник Фонда.

Лицо, которое назначено в качестве ответственного за подготовку ответа на полученное обращение имеет право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения, 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;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к директору Фонда, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с Заявителями, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Заявителей;

4) инициировать заседание Комитета по финансированию для коллегиального рассмотрения полученного обращения.

2.5. При рассмотрении обращений ответственный работник Фонда осуществляет следующее:

- проводит детальное рассмотрение фактов, изложенных в обращении;

- использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;

- при необходимости инициирует заседание коллегиального органа – Комитета по финансированию;

- по итогу рассмотрения обращения составляет ответ на обращение на бумажном носителе, или в виде электронного сообщения на почтовый ящик, указанный в обращении.

2.6. Ответ на бумажном носителе на обращение подписывается директором или лицом, его замещающим.

2.7. Сотрудники Фонда несут персональную ответственность за нарушение или ненадлежащее исполнение требований настоящего Порядка.

III. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

3.1. Ответ на обращение Заемщика/Должника Фонд направляет по адресу, предоставленному ему Заёмщиком/Должником при заключении договора микрозайма/займа (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации), или по адресу, сообщенному Заемщиком/Должником 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 Заемщиком/Должником, или по адресу, указанному в обращении, или в соответствии с внутренним нормативным документом Фонда о персональных данных, утвержденным Фондом.

В случае направления обращения от имени Заявителя его заинтересованным лицом (представителем), действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом, ответ на такое обращение Фонд направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Фонду Заявителем при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим Порядком.

3.2. Фонд обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3 настоящего Раздела.

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

1) для физических лиц: нотариально удостоверенная 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.

3.4. Фонд обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Фонда, адресу места нахождения филиала, представительства Фонда, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Фонда (при наличии). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

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

3.6. В случае возникновения у Фонда сомнений относительно подлинности подписи на обращении Получателя финансовой услуги/Залогодателя/Поручителя или полномочий заинтересованных лиц, Фонд обязан проинформировать Получателя финансовой услуги/Залогодателя/Поручителя о риске получения информации о Получателе финансовой услуги/Залогодателя/Поручителя неуполномоченным лицом.

3.7. Фонд обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

Заявители могут ознакомиться с настоящим Порядком бесплатно, в доступной форме, на равных правах и равном объеме в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте <https://мойбизнес74.рф>. При этом сайт <https://мойбизнес74.рф> не является официальным сайтом Фонда. Одновременно с этим настоящий Порядок размещен в помещении, занимаемом Фондом, в месте, доступном для обозрения и ознакомления (Челябинская область, город Челябинск, Российская ул, д. 110 стр. 1, неж. помещение 6).

3.8. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, 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.

3.9. Фонд обязан довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению 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.

3.10. Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения Заявителя по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, 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) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Фонда, а также членов их семей;
- 3) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 4) в обращении содержится вопрос, на который Заявителю 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) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если микрофинансовая организация принимает решение оставить обращение без ответа, по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение **пяти** рабочих дней со дня регистрации с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.11. Фонд вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения Заявителя и прекращении переписки с Заявителем если:

- 1) в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- 2) в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями.

3.12. Фонд обязан рассмотреть обращение Заявителя по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 3.10 настоящего Раздела Порядка.

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

3.14. Фонд обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации.

Обращения Заявителей, 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.

3.15. Полученное в устной форме обращение Заявителя относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма/займа, заключенного с Фондом, подлежит рассмотрению Фондом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «**Журнал регистрации входящих писем и обращений**».

IV. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

4.1. Фонд принимает обращения Заявителей по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или по адресу, указанному в договорах залога/поручительства, или иным способом, указанным в договоре микрозайма/займа/залога/поручительства (в том числе по электронной почте).

4.2. Сотрудник Группы сопровождения клиентов Фонда поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносит в «Журнал регистрации входящих писем и обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

4.3. В случае поступления обращения в форме электронного документа Фонд обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 10 ст. 9.1. Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 №151-ФЗ.

4.4. Сотрудник Группы сопровождения клиентов Фонда или сотрудник Фонда, назначенный ответственным за рассмотрение поступившего обращения, обязан составить и направить ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнал регистрации входящих писем и обращений». В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено законодательством РФ, с обязательным уведомлением Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.

4.5. В случае поступления в Фонд из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Фонд обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями статьи 79.3. Закона «О Банке России», а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных статьей 79.3. Закона «О Банке России», в день их направления Заявителю.

V. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

5.1. Фонд обязан принять решение по полученному им обращению в срок, установленный разделом IV настоящего Порядка.

5.2. Если ответственный сотрудник Группы сопровождения клиентов Фонда полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ Заявителю, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Фондом по обращению и какие действия должен предпринять Заявитель (если они необходимы). Если ответственный сотрудник полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

Если ответственный сотрудник Фонда полагает, что ответ требует специальных компетенций/навыков и рассмотрения иным специалистом (юрист, специалист Службы экономической безопасности и/или другой), обращение передается руководителю Группы сопровождения клиентов Фонда, директору Фонда или его заместителю для назначения иного ответственного за рассмотрение обращения сотрудника Фонда.

Если по существу обращения ответ на него требует рассмотрения коллегиальным органом Фонда – Комитетом по финансированию Фонда/Комитетом по работе с проблемной задолженностью и непрофильными активами Фонда с учетом мнения нескольких специалистов Фонда, ответственный сотрудник Фонда собирает заключения соответствующих служб/сотрудников Фонда и инициирует заседание Комитета по финансированию Фонда/Комитета по работе с проблемной задолженностью и непрофильными активами Фонда, на

основании которого принимается решение и назначается ответственное лицо за подготовку ответа на обращение заявителя.

5.3. Ответственный работник Фонда вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

5.4. В случае невозможности удовлетворить обращение рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации/вопроса/жалобы.

5.5. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным, включать ссылки на законодательство РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

5.6. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляется Заявителю в письменной форме:

- на указанный в обращении адрес электронной почты или на почтовый адрес по почте, указанный заявителем в обращении, заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением,

- путем вручения лично в руки (если такой вариант передачи явно указан в обращении).

- по усмотрению Фонда, иным способом, указанным в договоре микрозайма/займа, с регистрацией ответа в «Журнал регистрации входящих писем и обращений».

Если Заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ должен быть направлен способом, указанным в обращении.

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

6.1. Фонд предоставляет в саморегулируемую организацию или в Банк России, по требованию саморегулируемой организации или Банка России, сведения о рассмотрении обращений Заявителей в виде отчета, содержащего следующие данные:

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

или по форме отчета в соответствии с запросом саморегулируемой организации или Банка России.

6.2. Фонд использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания Заявителей.

VII. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров

7.1. При нарушении Заемщиком/Должником сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору микрозайма/займа или иных условий договоров микрозайма/займа, Фонд доводит до сведения Заемщика/Должника, предусмотренным в соответствующем договоре микрозайма/займа способом по выбору Фонда претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

7.2. В претензии, направляемые Фондом, должна быть указана следующая информация:

- 1) наименование Фонда и сведения, достаточные для ее идентификации;
- 2) суть выявленного нарушения условий договора микрозайма/займа или Правил предоставления микрозаймов/займов Фонда, в том числе связанного с нарушением порядка погашения микрозайма/займа;
- 3) последствия неисполнения Заемщиком/Должником своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 4) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре микрозайма/займа медиативной оговорки);

б) порядок устранения нарушений условий договора микрозайма/займа или Правил предоставления микрозаймов/займов Фонда;

7.3. В случае если в течение срока, указанного в требовании Фонда, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены Заемщиком/Должником, Фонд вправе обратиться в суд.

VIII. Заключительные положения

8.1. Настоящий Порядок утверждается директором Фонда.

8.2. Предложения о внесении изменений и дополнений в настоящий Порядок могут вноситься директором Фонда или членом Наблюдательного совета Фонда, а также сотрудниками Фонда. Предложения вносятся в письменной форме на имя директора Фонда. К предложению о внесении изменений в настоящий Порядок должен быть приложен текст предлагаемых изменений, либо новая редакция Порядка.

8.3. Изменения в настоящий Порядок вносятся по мере необходимости, либо в связи с изменениями законодательства Российской Федерации.