

УТВЕРЖДАЮ
Президент
Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ
АЛЬЯНС»
А.А. Лебедев _____



«14» февраля 2024 г.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В СРО СОЮЗ «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС».

1. Общие положения и основные понятия.

1.1. Настоящий документ разработан в целях установления порядка рассмотрения жалоб физических и юридических лиц в СРО Союз «Микрофинансовый Альянс» «Институты развития малого и среднего бизнеса» в соответствии с Федеральным законом 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» и внутренними документами СРО.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем документе:

Жалоба – полученная СРО Союз «Микрофинансовый Альянс» «Институты развития малого и среднего бизнеса» в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронном виде жалоба на нарушение членом саморегулируемой организации базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации Союз «Микрофинансовый Альянс» «Институты развития малого и среднего бизнеса»;

Саморегулируемая организация, СРО – в целях настоящего документа – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» - Союз «Микрофинансовый Альянс» «Институты развития малого и среднего бизнеса»;

Микрофинансовая организация, МФО – микрофинансовые компании и микрокредитные компании, являющиеся членами СРО;

Заявитель – физическое или юридическое лицо, направившее жалобу в СРО на нарушение членом саморегулируемой организации базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации.

2. Порядок представления Жалоб.

2.1. Жалоба направляется в СРО на нарушение членом саморегулируемой организации базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации в письменной форме на бумажном носителе почтовым отправлением на юридический адрес СРО, либо посредством передачи его в офисе СРО по юридическому адресу, на электронную почту СРО или посредством формы для подачи жалоб размещённой на официальном сайте СРО <https://alliance-mfo.ru/> и должно содержать:

- Фамилию, имя и отчество (при наличии) - для физических лиц;
- Полное наименование и местонахождение - для юридических лиц;

- Почтовый или электронный адрес для направления ответа;
- Личную подпись заявителя физического лица;
- Электронно-цифровую подпись юридического лица;
- Контактный телефон;
- Дату написания Жалобы.

Рекомендуется включать в Жалобу следующую информацию:

- номер договора, заключенного между Заявителем и МФО;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
 - наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
 - иные сведения, которые считает необходимым сообщить Заявитель;
 - копии документов, подтверждающих изложенные в Жалобе обстоятельства. В этом случае в Жалобе приводится перечень прилагаемых к нему документов.

В случае направления Жалобы от Заявителя его представителем, СРО вправе не отвечать на такую Жалобу, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Заявителя.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, являются: простая письменная доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

2.2. СРО отказывает в рассмотрении Жалобы Заявителя по существу по следующим основаниям:

1) Жалоба поступила путем почтового отправления и не содержит:

а) для физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый или электронный адрес;

б) для юридических лиц – наименование юридического лица, ИНН или ОГРН, почтовый или электронный адрес, либо Жалоба не подписана уполномоченным лицом.

Жалоба поступила с помощью электронных средств связи и не содержит:

а) для физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый или электронный адрес;

б) для юридических лиц – наименование юридического лица, ИНН или ОГРН, почтовый или электронный адрес;

2) в Жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес СРО, имуществу, жизни и (или) здоровью работников СРО, а также членов их семей;

3) текст письменной Жалобы не поддается прочтению;

4) в Жалобе содержится вопрос, на который ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученной Жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее Жалобу;

5) данные в Жалобе не позволяют достоверно и точно определить члена СРО, в отношении которого представлена Жалоба;

6) данные в Жалобе не позволяют определить предмет Жалобы;

7) Жалоба содержит в себе жалобу на нарушение членом СРО федеральных законов, нормативных правовых актов Российской Федерации и иных актов, которые не входят в компетенцию СРО и не могут быть рассмотрены по существу;

8) Жалоба не адресована СРО.

СРО рассматривает Жалобу по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении Жалобы, указанных в настоящем пункте.

3. Порядок рассмотрения Жалоб.

3.1. Рассмотрение поступившей Жалобы производится в следующем порядке:

3.1.1. Поступившая Жалоба регистрируется в «Журнале регистрации жалоб» (Приложение 1- Форма журнала регистрации жалоб).

3.1.2. «Журнал регистрации жалоб» ведется в электронном виде ответственным сотрудником за регистрацию Жалоб и контроль направления в установленные сроки ответа на Жалобу, назначенным в порядке установленным внутренними документами СРО.

3.1.3. Копия Жалобы, содержащая дату ее поступления и суть Жалобы, сохраняется ответственным сотрудником СРО в архивной папке «Входящие жалобы» в электронном виде. Жалобы, поступившие на бумажном носителе, сканируются и сохраняются в архивной папке «Входящие жалобы».

3.1.4. Поступившая Жалоба после ее регистрации в «Журнале регистрации жалоб» передается Председателю Контрольного комитета для принятия решения о допустимости рассмотрения Жалобы и назначении лица, из состава членов Контрольного комитета, ответственного за рассмотрение Жалобы. Информация о назначении лица, ответственного за рассмотрение Жалобы заносится в «Журнал регистрации жалоб».

3.1.5. В случае необходимости, на основании поступившей Жалобы, может быть назначена внеплановая проверка.

3.1.6. Если Жалоба не подлежит рассмотрению по существу, ответственный сотрудник письменно извещает Заявителя или его представителя о невозможности рассмотрения Жалобы, с сообщением причин, на основании которых Жалоба не может быть рассмотрена.

3.1.7. Лицо, ответственное за рассмотрение Жалобы, составляет ответ на Жалобу по существу вопроса Заявителя, в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации жалоб».

3.1.8. Лицо ответственное за рассмотрение Жалобы исследует обстоятельства, изложенные в Жалобе в рамках компетенции СРО. По результатам рассмотрения Жалобы, формирует ответ по существу Жалобы. Не допускается представление ответа, который не содержит прямого пояснения по существу Жалобы.

3.1.9. В случае невозможности предоставления ответа на Жалобу в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации жалоб», лицо ответственное за рассмотрение жалобы готовит и направляет официальное уведомление Заявителю о продлении срока рассмотрения жалобы, с указанием срока до которого Жалоба будет рассмотрена и ответ предоставлен Заявителю.

3.1.10. В случае если Заявитель не предоставил информацию и (или) документы необходимые и достаточные для рассмотрения Жалобы по существу, ответственный сотрудник вправе запросить у Заявителя недостающую информацию и (или) документы.

3.2. Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке СРО, подписан руководителем СРО или иным уполномоченным сотрудником, зарегистрирован в «Журнале регистрации жалоб» и «Журнале исходящих писем».

3.3. Письменный ответ должен содержать информацию о результатах проверки МФО в отношении предмета Жалобы Заявителя по существу его Жалобы. Краткая информация о результатах проверки отражается в «Журнале регистрации жалоб».

3.4. Письменный ответ направляется по почте заказным письмом по адресу и/или на адрес электронной почты, указанный Заявителем в течение трех рабочих дней после рассмотрения Жалобы и (или) проведения внеплановой проверки.

3.5. В случае направления Жалобы от имени Заявителя его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такую Жалобу СРО направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в такой Жалобе.

4. Размещение формы для подачи Жалоб на сайте СРО.

4.1. Форма для подачи Жалоб размещена на официальном сайте СРО в сети «Интернет» по адресу <https://alliance-mfo.ru/>.

4.2. Рассмотрение Жалоб, поданных через официальный сайт СРО, регулируется пунктом 3 настоящего Порядка.

5. Заключительные положения.

5.1. Контроль за исполнением настоящего Порядка осуществляет исполнительный директор СРО.

5.2. Порядок вступает в силу с даты его утверждения Президентом СРО.

ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ
ЖАЛОБ
2024 г.

