

УТВЕРЖДАЮ

Приказом № 335 от 24.03.2025 г.
Директор СРО «МиР» Стратьева Е.С.



Порядок работы СРО «МиР» с обращениями
физических и юридических лиц, включая членов
СРО «МиР»

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Прием, регистрация и рассмотрение обращений физических и юридических лиц.....	4
3. Порядок подачи обращений физических и юридических лиц, форма их подачи, размещение данной формы на сайте СРО «МиР», подготовка ответов на обращения.....	5
4. Контроль за работой над обращениями физических и юридических лиц	6
Приложение 1. Автоматический ответ на сообщения, не адресованные СРО «МиР».....	8
Приложение 2. Унифицированная форма обращения.....	9
Приложение 3. Автоматический ответ члену СРО «МиР» о разъяснении порядка направления обращения.....	10

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы СРО «МиР» с обращениями физических и юридических лиц, включая членов СРО «МиР» (далее — Порядок) устанавливает правила учета, регистрации и рассмотрения обращений физических и юридических лиц, 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 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и другими нормами действующего законодательства.

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

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

Должностное лицо СРО «МиР» — сотрудник СРО «МиР», ответственный за рассмотрение обращения;

Член СРО «МиР», МФО — микрофинансовая организация - юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность, сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций и которое является членом СРО «МиР»;

Заявитель – физическое или юридическое лицо;

Обращение — направленное в СРО «МиР» и адресованное СРО «МиР» в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа жалоба, заявление или предложение, касающиеся деятельности СРО «МиР» и (или) ее членов, содержащие прямой запрос к СРО «МиР» о предоставлении какой-либо информации либо уведомление СРО «МиР» о каких-либо фактах. Сообщения, поступившие в СРО «МиР», не адресованные СРО «МиР» и не содержащие какой-либо прямой запрос к СРО «МиР» или уведомление СРО «МиР» о каких-либо фактах, для целей настоящего Порядка обращениями не являются;

Жалоба – сообщение физического или юридического лица о нарушении прав и законных интересов данного лица, в том числе с требованием восстановления или защиты его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Заявление – сообщение физического или юридического лица, содержащие запрос какой-либо информации или информационные сообщения, необходимые для реализации его прав и законных интересов, в том числе просьбы о содействии в реализации его прав и законных интересов или прав и законных интересов других лиц, либо сообщение о недостатках в работе МФО и должностных лиц, либо критика деятельности МФО и должностных лиц;

Предложение - рекомендация физического или юридического лица по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности МФО, развитию общественных отношений, улучшению социально-

экономической и иных сфер деятельности СРО «МиР» и МФО.

1.4. Работа СРО «МиР» с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, действующим законодательством, должностными инструкциями сотрудников СРО «МиР» и настоящим Порядком.

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

1.6. Обращения, содержащие официальные запросы государственных органов, предусмотренные законодательством РФ, относительно деятельности СРО «МиР» и (или) МФО, подлежат отдельной регистрации.

2. Прием, регистрация и рассмотрение обращений

2.1. Обращения, поступившие в СРО «МиР» регистрируются в дату поступления (в случае если обращение поступило до 18.00 мск, оно должно быть зарегистрировано в дату обращения, если после 18.00 мск, то на следующий рабочий день в срок до 12-00). В случае если обращение поступило в выходной или праздничный день, обращение регистрируется в первый рабочий день.

2.2. Поступившие обращения регистрируются по общему принципу делопроизводства в СРО «МиР» с учетом наличия в тексте документов и сведений, содержащих персональные данные и конфиденциальную информацию. При работе с повторными обращениями учитываются уже имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя.

2.3. Поступившие обращения рассматриваются объективно, беспристрастно, с соблюдением режима конфиденциальности.

2.4. Обращения, поступившие в СРО «МиР», подлежат рассмотрению в течение тридцати календарных дней, следующих за днем их поступления. В исключительных случаях, а также в случае необходимости получения СРО «МиР» дополнительной информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

2.5. Поступающие в СРО «МиР» сообщения, не адресованные СРО «МиР» и не содержащие какой-либо прямой запрос к СРО «МиР» или уведомление СРО «МиР» о каких-либо фактах (включая, но не ограничиваясь, исковые заявления, уведомления и др. документы от / к МФО от заявителей и их представителей, а также адресованные в арбитражный суд заявления о признании гражданина несостоятельным (банкротом), и направляемые в дальнейшем в рамках этих дел постановления судов и конкурсных управляющих, при условии, что СРО «МиР» не является участником такого процесса) не подлежат отдельной регистрации, при этом должностное лицо СРО «МиР» направляет лицу, направившему такое сообщение, автоматический ответ по форме, указанной в Приложении 1 к настоящему Порядку (без регистрации ответа, без оформления его на бланке СРО «МиР» и без подписания).

2.6. При работе с обращениями должностное лицо СРО «МиР» имеет право запрашивать у заявителя дополнительную информацию,

документы и сведения, необходимые для рассмотрения обращения, получать у членов СРО «МиР» информацию для подготовки ответа на обращение по его существу.

2.7. Обращения, поступившие в порядке обмена информацией с Банком России, регистрируются по общему принципу делопроизводства СРО «МиР», и передаются должностному лицу, ответственному за обработку соответствующего обращения.

2.8. Должностное лицо СРО «МиР» при необходимости направляет запрос члену СРО «МиР» для получения нужной информации. Для подготовки ответа на запрос СРО «МиР» члену СРО «МиР» устанавливается срок 5 (пять) рабочих дней с даты получения им запроса, если в запросе не установлены иные сроки исполнения, но не менее 3 (трех) рабочих дней.

3. Порядок направления обращений в СРО «МиР», форма обращений, порядок подготовки ответов на обращения

3.1. Для обеспечения оперативности документооборота и реакции на поступившие в адрес СРО «МиР» обращения разработана унифицированная форма обращения, являющаяся Приложением 2 к настоящему Порядку. Унифицированная форма обращения подлежит размещению на официальном сайте СРО «МиР».

3.2. Обращения в СРО «МиР» могут быть направлены:

- через сайт СРО «МиР» в сети «Интернет»;
- 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 1, этаж 2, пом. 11.

Обращения членов СРО «МиР» могут быть направлены только посредством личного кабинета или по почтовому адресу СРО «МиР». При направлении членом СРО «МиР» обращения по электронному адресу info@npmir.ru заявителю направляется автоматический ответ с разъяснением порядка направления обращения в соответствии с Приложением 3 к настоящему Порядку.

Направление сообщений на электронные адреса сотрудников СРО «МиР», в мессенджеры и социальные сети, а также устно посредством телефонных переговоров или личной встречи — не является обращением. Решение о необходимости обработки таких обращений принимает Директор СРО «МиР».

3.3. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении, должностное лицо СРО «МиР» готовит ответ заявителю. При составлении ответа о результатах рассмотрения обращения соблюдаются следующие требования:

- если в обращении заявителя содержится несколько вопросов, то ответ предоставляется по каждому рассмотренному вопросу;
- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, сообщается о мерах, принятых по результатам проведенной проверки;
- ответ заявителю подписывается Директором СРО «МиР» либо иным

уполномоченным лицом.

3.4. Обращения, оформленные на фирменных бланках с подписью заявителя, являются официальными обращениями, соответственно, ответы на такие официальные обращения оформляются на фирменных бланках СРО «МиР» с включением следующих реквизитов: исходящий номер и дата, ФИО (наименование) и адрес заявителя, ФИО исполнителя, и являются официальными ответами.

Обращения, поступившие от членов СРО «МиР» посредством личного кабинета, оформленные в виде простого текста, не признаются официальными, соответственно, ответы на такие неофициальные обращения оформляются в виде простого текста (без оформления его на бланке СРО «МиР» и без подписания) и являются не официальными ответами.

3.5. В случае, если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Директор СРО «МиР» либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

3.6. В случае если в СРО «МиР» поступило сообщение, адресованное МФО, рассмотрение такого сообщения по существу СРО «МиР» не осуществляется, о чем СРО «МиР» уведомляет заявителя с рекомендацией перенаправления сообщения в соответствующую МФО. В исключительных случаях выявления признаков нарушений базовых или внутренних стандартов работа с таким сообщением проводится по решению Директора СРО «МиР» или уполномоченного лица.

3.7. В соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» СРО «МиР» не осуществляет официальное толкование федеральных законов и иных нормативных правовых актов. СРО «МиР» не предоставляет членам СРО ответы на вопросы, касающиеся выбора позиции в судебном процессе, описания общих требований к ведению микрофинансовой деятельности, рекомендации относительно использования конкретных товаров, работ, услуг третьих лиц и т.п.

3.8. СРО «МиР» не рассматривает обращения:

- не содержащие имя, фамилию (наименование) заявителя и (или) сведения о том, куда можно направить ответ на обращение. Такие обращения признаются анонимными;
- текст которых не поддается прочтению, в этом случае заявителю направляется ответ о невозможности рассмотрения обращения (если его имя, фамилия и почтовый адрес / адрес электронной почты поддаются прочтению);
- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения.

4. Контроль за работой с обращениями

4.1. Порядок постановки обращений на контроль определяет Директор СРО «МиР».

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

Приложение 1

Автоматический ответ на сообщения, не адресованные СРО «МиР»

Ваше обращение поступило на адрес Саморегулируемой организации «МиР» (СРО «МиР»), которая не указана в качестве адресата, а также не является стороной описанной ситуации.

СРО «МиР» является некоммерческой организацией, объединением юридических лиц, и действует на основании Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (далее – Закон № 223-ФЗ). Членами СРО «МиР» являются микрофинансовые организации, действующие на основании Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

СРО «МиР» создана для содействия ее членам в осуществлении микрофинансовой деятельности.

В соответствии со ст. 14 Закона № 223-ФЗ СРО «МиР» осуществляет контроль за соблюдением ее членами требований различных нормативных актов.

При этом СРО «МиР»:

- не имеет права вмешиваться в деятельность своих членов, запрашивать и получать информацию, не предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- не осуществляет деятельность по предоставлению потребительских кредитов (займов).
- не является источником формирования кредитных историй физических лиц по договорам кредита (займа), а также не обладает полномочиями пользователя кредитных историй.

Поэтому в СРО «МиР» отсутствуют какие-либо сведения:

- о физических лицах - заемщиках и заключенных (от их имени) договорах;
- о заключении договоров кредита (займа);
- из кредитных историй заемщиков.

СРО «МиР» получает большое количество обращений, которые либо не относятся к предмету саморегулирования и компетенции СРО «МиР», либо даже не адресованы СРО «МиР» напрямую. При этом подготовка и отправка ответов на такие обращения влечет значительные временные и трудовые затраты, что существенно увеличивает сроки разрешения тех проблем заявителей, которые относятся к полномочиям СРО «МиР».

Если Вы направили обращение в СРО «МиР» не ошибочно, мы будем очень благодарны, если ОТВЕТНЫМ ПИСЬМОМ Вы сообщите, какой ответ СРО «МиР» Вы предполагали получить.

Приложение 2
Унифицированная форма обращения

Руководителю/заместителю руководителя СРО «МиР»

Ф.И.О. (должностного лица)

от ФИО/наименование организации

почтовый/электронный адрес:

1. Ф.И.О. полностью (наименование организации).
2. Паспортные данные заявителя (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.

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
- получали заем наличными или в безналичном порядке (карта/счет в банке) претензии/требования/вопросы к микрофинансовой организации.

5. Дата подачи обращения.

6. Подпись заявителя.

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

Приложение 3

Автоматический ответ члену СРО «МиР» о разъяснении порядка направления обращения

В ответ на Ваше обращение, полученное СРО «МиР» на электронный адрес info@nrmir.ru, сообщаем следующее.

Используемый Вами канал направления обращения в СРО «МиР» соответствует Порядку работы СРО «МиР» с обращениями физических и юридических лиц, включая членов СРО «МиР» (далее – Порядок).

Однако для целей взаимодействия СРО «МиР» с членами СРО «МиР» было разработано специальное программное обеспечение с выделением каждому члену «личного кабинета», в том числе, для формирования обращений в СРО «МиР» и получения ответов на них.

Отмечаем, что использование «личного кабинета» является более продуктивным как для члена СРО «МиР» (заявителя), так и для СРО «МиР», поскольку позволяет в автоматическом режиме зафиксировать дату и время поступления обращения, назначить ответственного исполнителя из числа работников СРО «МиР», контролировать соблюдение исполнителем сроков направления ответов на обращение. Кроме этого, получение обращения через «личный кабинет» позволяет исполнителю, ответственному за обработку обращения, не только проверить факт членства заявителя в СРО «МиР», но и найти дополнительные контактные данные для оперативного уточнения содержания обращения при необходимости.

Кроме этого, обращаем внимание на то, что для формирования обращения СРО «МиР» разработана унифицированная форма, являющаяся приложением к Порядку, в которую заявитель вносит данные, необходимые для его идентификации, а также максимально подробно излагает суть обращения (повод для обращения и перечень вопросов, на которые необходим ответ СРО «МиР»). Заполнение данной формы помогает заявителю четко изложить запрос, а ответственному исполнителю СРО «МиР» максимально быстро и эффективно подготовить квалифицированный ответ на обращение.

На основании изложенного, просим Вас детализировать обращение, заполнив унифицированную форму заявления, и, по возможности, направить его через личный кабинет СРО «МиР». При этом обращения должны быть подписаны уполномоченным представителем юридического лица с указанием имени должности представителя. Использование официального бланка организации приветствуется.

Дополнительно информируем о том, что в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» СРО «МиР» не уполномочена осуществлять официальное толкование федеральных законов и иных нормативных правовых актов. Кроме того, СРО «МиР» не уполномочена давать ответы на вопросы, касающиеся выбора позиции в судебном процессе, описания общих требований к ведению микрофинансовой деятельности, рекомендации относительно использования конкретных товаров, работ, услуг третьих лиц и т.п., то есть не выполняет функции юридического консалтинга.