

УТВЕРЖДАЮ

Приказом № 311 от

11.10.2024г.

Директор СРО «МиР»

Стратьева Е.С.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'E.S. Stratyeva', is positioned to the left of the printed name.

**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

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы 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 создан для осуществления работы с обращениями (жалобами/предложениями/заявлениями) физических и юридических лиц, направленными в СРО «МиР».

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

1.4. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

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

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» в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа: жалоба, заявление или предложение, касающееся деятельности микрофинансовой организации;

Жалоба – просьба физического или юридического лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Заявление – просьба физического или юридического лица о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МФО и должностных лиц, либо критика деятельности указанных 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.

1.5. Работа с обращениями физических и юридических лиц осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, действующим законодательством, должностными инструкциями сотрудников СРО «МиР» и настоящим

Порядком.

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

1.7. Обращения, переданные партнерскими организациями в рамках межведомственного взаимодействия, подлежат отдельной регистрации.

## **2. Прием, регистрация и рассмотрение обращений физических и юридических лиц**

2.1. Обращения, поступившие в СРО «МиР» регистрируются в дату поступления (в случае если обращение поступило до 18-00 оно должно быть зарегистрировано в дату обращения, если после 18-00, 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 физических и юридических лиц регистрируются по общему принципу делопроизводства в СРО «МиР» с учетом наличия в тексте документов и сведений о персональных данных и конфиденциальной информации. 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. СРО «МиР» рассматривает обращения физических и юридических лиц, включая обращения в отношении своих членов. 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» дополнительных 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» иски, заявления, уведомления и др. документы 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 акты судов и конкурсных управляющих подлежат отдельной от обращений регистрации входящей корреспонденции с подготовкой соответствующего ответа при условии, что СРО «МиР» не является участником такого процесса.

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 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», передаются должностному лицу, проводящему работу с обращениями.

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 подачи обращений физических и юридических лиц, форма их подачи, размещение данной формы на сайте СРО «МиР», подготовка ответов на обращения**

3.1. Для обеспечения оперативности документооборота и реакции напоступившие в адрес СРО «МиР» обращения физических и юридических лиц, касающихся членов СРО «МиР», а также по иным вопросам, разработана унифицированная форма подачи обращения (Приложение к настоящему Порядку). Унифицированная форма подачи жалобы размещена на официальном сайте СРО «МиР», как Приложение к настоящему Порядку.

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

- через сайт СРО «МиР» в сети «Интернет»;
- по электронному адресу: [info@nrmir.ru](mailto:info@nrmir.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.

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. Решение о проведении работы с подобными обращениями, 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. Ответы на обращения оформляются на фирменных бланках СРО «МиР» и содержат следующие реквизиты: адрес, ФИО (наименование) заявителя и ФИО исполнителя.

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 обращение, адресованное МФО, рассмотрение обращения по существу СРО «МиР» не осуществляется, о чем СРО «МиР» уведомляет заявителя с рекомендацией перенаправления обращения в соответствующую МФО. В исключительных случаях выявления признаков нарушений базовых или внутренних стандартов работа с обращением проводится по решению Директора СРО «МиР» или уполномоченного лица.

#### **4. Контроль за работой над обращениями физических и юридических лиц.**

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

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

Приложение:

1. Унифицированный формат подачи обращений/жалоб/предложений в СРО «МиР» для физических и юридических лиц.

Руководителю/заместителю руководителя СРО «МиР»

Ф.И.О. (должностного лица)

от ФИО/наименование организации

почтовый/электронный адрес:

---

### Форма обращения

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.