



Саморегулируемая организация
Союз микрофинансовых организаций
«Микрофинансирование и Развитие»
(СРО «МиР»)
107078, Москва, Орликов пер. д.5, стр.1,
пом. 11
info@npmir.ru, www.npmir.ru
тел.: (495) 258-8705

от 22.04.2024 № 542

*Рекомендации по корректировке процессов,
связанных с соблюдением сроков регистрации
и рассмотрения обращений потребителей*

Руководителю
микрофинансовой
организации

Личный кабинет

В связи с вступлением в силу с 01.07.2024 года статьи 9.1. Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 № 151-ФЗ (далее – Закона № 151-ФЗ), Рабочей группой по работе с обращениями СРО «МиР» (далее – Рабочая группа) разработаны следующие рекомендации для членов СРО «МиР» по корректировке процессов, связанных с соблюдением сроков регистрации и рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг:

1. До 01.07.2024 года автоматизировать регистрацию поступающих обращений, обеспечив соблюдение предусмотренных Законом № 151-ФЗ сроков, а именно, один рабочий день, следующий за днем поступления обращения в микрофинансовую организацию;
2. До 01.07.2024 автоматизировать процесс направления заявителю уведомления о регистрации обращения, полученного микрофинансовой организацией в электронной форме, обеспечив соблюдение предусмотренных Законом № 151-ФЗ сроков, а именно, в течение дня регистрации обращения;
3. Автоматизировать процесс назначения исполнителя по рассмотрению обращения и фиксации назначенного исполнителя в программном обеспечении;
4. Оценить возможность установления для рассмотрения всех или некоторых категорий обращений после 01.07.2024 года сроков менее 15 рабочих дней, учитывая нагрузку исполнителей, рассматривающих обращения;
5. Реализовать систему внутреннего контроля за соблюдением сроков регистрации и рассмотрения обращений, а также направления уведомлений на разных уровнях системы управления микрофинансовой организацией;
6. Автоматизировать систему предупреждений о достижении критического срока для рассмотрения обращения с учетом нагрузки конкретного исполнителя;
7. Установить систему мотивации исполнителей, предусматривающую премирование за выполнение установленных требований по срокам работы с обращениями и депремирование за нарушение;
8. Создать базу данных шаблонов ответов для формирования ответов на обращения, актуализировать дерево решений по работе с обращениями, автоматизировать их применение;
9. Обеспечить регулярное обучение исполнителей со стороны штатной или привлекаемой юридической службы для правильной категоризации тем обращений, формирования корректных шаблонов в базе данных, указанных выше, и корректной работы

дерева решений.

10. Обеспечить возможность получения исполнителями оперативной правовой поддержки со стороны штатной или привлекаемой юридической службы.

11. Обеспечить регулярную проверку знаний исполнителей для поддержания необходимого уровня квалификации.

Директор СРО «МиР»



Е.С. Стратьева