

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

по работе с обращениями получателей финансовых услуг  
в фонде «Фонд микрофинансирования Калининградской области  
(микрокредитная компания)»  
(в ред. от 01.08.2024г.)

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение по работе с обращениями получателей финансовых услуг в Фонде «Фонд микрофинансирования Калининградской области (микрокредитная компания) (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 04 августа 2023 года № 442-ФЗ «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», Федерального закона № 151-ФЗ от 02.07.2010г. «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Закон № 151-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 (утв. Банком России 22.06.2017г.).

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг Фондом «Фонд микрофинансирования Калининградской области (Микрокредитная компания) (далее – Фонд), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, контроля за их исполнением.

1.3. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Фондом его обращения.

1.4. Фонд и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Законом № 151-ФЗ, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные получателя финансовой услуги, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

1.5. Настоящее Положение подлежит размещению на официальном сайте Фонда в сети Интернет с целью доведения до получателей финансовых услуг информации о требованиях и рекомендациях к обращениям получателей финансовых услуг.

1.6. Во всем остальном, что не указано в настоящем Положении, Фонд руководствуется действующим законодательством РФ, нормативными актами Банка России, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, и иными внутренними нормативными документами Фонда.

## 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

2.1. В настоящем Положении используются следующие понятия:

**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;

**Получатель финансовой услуги (заявитель)** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

**Финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг;

**Официальный сайт** – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://mb-mikro.ru/>, содержащий информацию о деятельности Фонда, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Фонду.

**Журнал регистрации обращений** – журнал регистрации входящих/исходящих документов.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Положении, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

### **3. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ФОНДА**

3.1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Фондом его обращения.

3.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Фонд приказом генерального директора Фонда назначается подразделение ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.

3.3. Подразделение, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг имеет право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников Фонда, включая руководителей структурных подразделений, предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к генеральному директору Фонда, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

3.4. Сотрудник Фонда, получивший запрос ответственного за рассмотрение обращений подразделения, обязан не позднее следующего дня предоставить запрашиваемые документы и информацию, либо в письменной форме изложить причины, по которым указанная информация не может быть предоставлена.

3.5. Ответ на обращение подписывается генеральным директором Фонда или иным уполномоченным представителем Фонда.

### **4. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ**

4.1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Фонд направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора льготного микрозайма, или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора микрозайма. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его 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 получателем финансовой услуги при заключении договора льготного микрозайма.

4.2. Если обращение получателя финансовой услуги получено посредством электронной почты, то ответ на обращение получателя финансовой услуги при наличии соответствующего волеизъявления получателя финансовой услуги может направлено на адрес электронной почты, указанной получателем финансовой услуги.

4.3. Фонд отвечает на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных п. 4.4. настоящего Положения.

4.4. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Фонд вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя

финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц: простая письменная 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, либо нотариально оформленная доверенность.

4.5. В случае возникновения у Фонда сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Фонд информирует получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

4.5.1. В целях недопущения раскрытия информации, составляющей охраняемую законом тайну, Фонд предпринимает необходимые меры для идентификации получателя финансовой услуги. В этой связи, в случаях, если обращение поступило:

- с адреса электронной почты, не указанного в договоре, заключенном с Фондом,
- с адреса электронной почты представителя получателя финансовой услуги, не указанного в договоре, заключенном с Фондом,
- на бумажном носителе, в котором указан почтовый адрес для направления ответа, не указанный в договоре, заключенном с Фондом, и Фондом не может быть проведена идентификация заявителя в целях подтверждения наличия у него права на получение информации, составляющей охраняемую законом тайну, Фонд в ответе на обращение предлагает заявителю обратиться в Фонд и предоставить обращение путем личной передачи сотруднику Фонда.

4.6. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

1) в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение;

2) в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица;

4.7. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращение должно содержать следующую информацию и документы (при их наличии):

1) номер договора микрозайма, 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 (бездействия) 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.

4.8. Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) получателя финансовой услуги;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, имуществу, жизни, здоровью работников Фонда, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

4.8.1. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2) – 5) настоящего пункта, Фонд принимает решение оставить обращение без ответа по существу, он направляет получателю финансовой услуги уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 6.4 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

4.8.2. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Фонд вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с получателем финансовой услуги по данному вопросу. Об этом решении получатель финансовой услуги уведомляется в порядке, предусмотренном подп. 4.8.1. настоящего пункта.

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

4.10. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Фондом нарушенного права получателя финансовой услуги и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями ст. 9.1. Закона № 151-ФЗ является соблюдением получателем финансовой услуги обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Фондом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

4.11. В случае поступления в Фонд из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Фонд обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями ст. 9.1. Закона № 151-ФЗ, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных указанной статьей, в день их направления получателю финансовой услуги.

4.12. Обращения и документы по их рассмотрению (в т.ч. ответы, уведомления) хранятся Фондом в папке входящих/исходящих документов и/или в досье получателя финансовой услуги в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в Журнале регистрации обращений. Обращения получателей финансовых услуг, 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.

## **5. ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЙ, РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДЕЛЬНЫМ СРОКАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. Фонд принимает обращения получателей финансовых услуг следующими способами:

1) по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением на адрес: 236022, г. Калининград, ул. Уральская, д. 18, помещ. VI, офис 404-1,

2) путем личной передачи обращения или через представителя при предоставлении документов, подтверждающих полномочия представителя по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц и (или) на официальном сайте Фонда <https://mb-mikro.ru/>, а также в соответствии с графиком работы Фонда, указанным на официальном сайте Фонда,

3) а также по электронной почте Фонда - [mf@mbkaliningrad.ru](mailto:mf@mbkaliningrad.ru).

Обращения, принятые по электронной почте, распечатываются, а затем регистрируются и обрабатываются в соответствии с настоящим Положением.

Письма, носящие рекламный/информационный характер или приглашения на обучающие мероприятия (вебинары и т.д.), а также иные письма, не касающиеся деятельности Фонда, не

регистрируются и не подлежат рассмотрению Фондом в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2. Поступившее обращение не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Фонд, регистрируется в Журнале регистрации обращений, который ведется в электронном виде и в котором содержатся следующие сведения по каждому обращению:

- дата регистрации и входящий номер обращения;
- 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.

5.2.1. В случае поступления обращения в форме электронного документа Фонд уведомляет получателя финансовой услуги о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 6.4 настоящего Положения.

5.3. Поступившее обращение после его регистрации передается генеральному директору Фонда (или лицу, его замещающему) для проставления резолюции. Зарегистрированное обращение с резолюцией передается в подразделение, ответственное за рассмотрение обращений.

Подразделение, ответственное за рассмотрение обращений составляет ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его регистрации в Журнале регистрации обращений, если более короткий срок не предусмотрен законом или иными внутренними документами Фонда.

5.4. В случае если заявитель не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Фонд запрашивает у заявителя недостающую информацию и (или) документы.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Фонд по решению Генерального директора, заместителя Генерального директора или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Фонд уведомляет получателя финансовой услуги о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление.

В случае неполучения затребованных документов в указанный срок обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

5.5. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

5.6. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Фондом, подлежит рассмотрению Фондом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в Журнале регистрации обращений.

5.7. В случае если обращение получателя финансовой услуги касается предоставления реструктуризации задолженности по договору льготного микрозайма, при принятии положительного решения по обращению получателя финансовых услуг ответом на обращение будет являться подписание Фондом и получателем финансовых услуг соответствующих документов к договору льготного микрозайма.

Заявления получателей финансовых услуг о досрочном частичном/полном погашении льготного микрозайма не рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

## **6. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ И ТРЕБОВАНИЯ К МОТИВИРОВКЕ ОТВЕТА И ПРИЧИНАМ ОТКАЗА**

6.1. Фонд принимает решение по полученному им обращению. Если ответственное подразделение полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для

принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Фондом по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственное подразделение полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

6.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с п. 5.4 настоящего Положения, ответственное подразделение вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

6.3. В случае невозможности удовлетворить обращение Фонд может предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

6.4. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются получателю финансовой услуги в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора льготного микрозайма, заключенного между Фондом и получателем финансовой услуги. В случае, если получатель финансовой услуги при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

## **7. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ О ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ МЕР, НАПРАВЛЕННЫХ НА УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНАЛИЗА ОБРАЩЕНИЙ**

7.1. Фонд предоставляет в саморегулируемую организацию, по ее требованию, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

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

7.2. В случае выявления Фондом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального [закона](#) от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Фонд направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном [статьей 14](#) указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение получателю финансовой услуги.

7.3. Фонд использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

7.4. Приложения:

- Рекомендованная форма обращения получателя финансовой услуги;
- Форма отказа в рассмотрении обращении;
- Форма запроса получателю финансовой услуги о предоставлении документов (информации);
- Форма заявителя о получении обращения в электронной форме.

**Приложение №1  
к Положению по работе с обращениями  
получателей финансовых услуг  
в фонде «Фонд микрофинансирования Калининградской  
области (микрокредитная компания)»**

*Рекомендованная форма обращения получателя финансовой услуги*

Генеральному директору  
фонда ФМФ КО (МКК)  
Ж.Г. Янберг

от (ФИО/наименование,  
почтовый адрес для направления ответа  
на обращение, контактный телефон)

**Обращение**

Между \_\_\_\_\_ (ФИО/наименование получателя финансовой услуги) и фондом ФМФ КО (МКК) заключен договор льготного микрозайма № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ (указать номер и дату договора).

Излагается существо требований и фактические обстоятельства, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

Если обжалуются действия (бездействие) сотрудника фонда ФМФ КО (МКК), то указывается ФИО, должность сотрудника фонда ФМФ КО (МКК) и действия (бездействие), допущенные им.

Указываются иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить (при наличии).

Указываются документы, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства (при наличии).

Прошу направить ответ (выбрать способ):

- по почте по адресу: \_\_\_\_\_  
 по электронной почте \_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ:**

1. Оригинал доверенности представителя получателя финансовой услуги (если обращение подписывает представитель).
2. Перечень прилагаемых документов (копий документов), подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

М.п.

**Приложение №2**  
**к Положению по работе с обращениями**  
**получателей финансовых услуг**  
**в фонде «Фонд микрофинансирования Калининградской**  
**области (микрокредитная компания)»**

Отказ в рассмотрении обращения

Фонд «Фонд микрофинансирования Калининградской области (микрокредитная компания)» (далее - Фонд), действуя в соответствии с положениями Федерального закона от 04 августа 2023 года № 442-ФЗ «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», Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утв. Банком России от 22.06.2017 г., а также Положением по работе с обращениями получателей финансовых услуг в фонде «Фонд микрофинансирования Калининградской области (микрокредитная компания)» (далее - Положение), сообщает об отказе в рассмотрении Вашего обращения на основании п. 4.8 Положения, а именно:

---

(необходимо указать причину из перечня пункта 4.8 Положения)

Генеральный директор Фонда

Ж.Г. Янберг

**Приложение №3  
к Положению по работе с обращениями  
получателей финансовых услуг  
в фонде «Фонд микрофинансирования Калининградской  
области (микрокредитная компания)»**

**ЗАПРОС**

получателю финансовой услуги о предоставлении документов (информации)

Настоящим, фонд «Фонд микрофинансирования Калининградской области (микрокредитная компания)» (далее - Фонд), действуя в соответствии с положениями Федерального закона от 04 августа 2023 года № 442-ФЗ «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», Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утв. Банком России от 22.06.2017 г., а также Положением по работе с обращениями получателей финансовых услуг в фонде «Фонд микрофинансирования Калининградской области (микрокредитная компания)» (далее - Положение), просит в срок до \_\_\_\_\_ предоставить следующие документы (информацию), необходимые для установления фактических обстоятельств, в том числе для подтверждения данных, содержащихся в Вашем обращении:

- 1)....
- 2)....

В связи изложенным Фонд уведомляет о продлении срока рассмотрения Вашего обращения на срок до \_\_\_\_\_.

Генеральный директор Фонда

Ж.Г. Янберг

**Приложение №4**  
**к Положению по работе с обращениями**  
**получателей финансовых услуг**  
**в фонде «Фонд микрофинансирования Калининградской**  
**области (микрокредитная компания)»**

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
заявителя о получении обращения в электронной форме

Фонд «Фонд микрофинансирования Калининградской области (микрокредитная компания)» (далее - Фонд), действуя в соответствии с положениями Федерального закона от 04 августа 2023 года № 442-ФЗ «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», уведомляет Вас о получении и регистрации Вашего обращения (вх. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_).