

ПОЛОЖЕНИЕ
о взаимодействии с получателями финансовых услуг
МКК ФПМП Забайкальского края (фонд)

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Положения

Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг (далее – Положение) разработано МКК ФПМП Забайкальского края (фонд) (далее - МФО) в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденным Банком России 22.06.2017 г. (далее – БС ПФУ), Указанием Банка России от 28 июня 2021 г. № 5830-У «Об установлении перечня, порядка и сроков раскрытия микрофинансовыми организациями информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в местах обслуживания клиентов».

Положение разработано в целях доведения до получателей финансовых услуг достоверных сведений о МФО и ее услугах в целях обеспечения ею защиты прав и интересов получателей финансовых услуг.

Положение определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники МФО должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении

Место оказания финансовой услуги – место нахождения МФО или представительства, или третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет МФО, в том числе на основании гражданско-правового договора (доверенности) или иное место, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги.

Получатель финансовой услуги (далее – ПФУ, заявитель) – физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, самозанятый гражданин или юридическое лицо, обратившееся в МФО с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Самозанятый гражданин – физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, состоящий на учёте в налоговом органе на территории Забайкальского края в качестве налогоплательщика и применяющий специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» в соответствии с Законом №422-ФЗ и получающий доход от профессиональной деятельности, осуществляемой на территории Забайкальского края (оказание услуг или работ, реализация произведенных товаров), при осуществлении которой он не имеет работодателя и наёмных работников;

Финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов ПФУ (далее - ФУ).

Договор оказания финансовой услуги – договор микрозайма, заключенный с ПФУ, а также иные договоры, соглашения, заключенные во исполнение основного договора оказания финансовой услуги (договор поручительства, залога, прочее) (далее - Договор).

Официальный сайт МФО – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности МФО, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат МФО.

Саморегулируемая организация – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

Обращение – направленное в микрофинансовую организацию 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 микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Реструктуризация задолженности – решение МФО в отношении задолженности Заёмщика, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы микрозайма, рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без её прощения.

К реструктуризации задолженности не относятся случаи досрочного погашения задолженности по микрозайму и случаи изменения даты погашения задолженности при сохранении действующего размера и периодичности оплаты.

2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги

2.1. Минимальный объем информации получателю финансовой услуги

В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте, МФО размещает и доводит до ПФУ следующую информацию:

1) Полное наименование, сокращенное наименование, адрес МФО в пределах места ее нахождения, режим работы МФО, контактные телефоны МФО, почтовый адрес для корреспонденции, электронную почту, официальный сайт, информацию об используемом МФО товарном знаке, информацию о факте привлечения МФО к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности (в случае наличия), Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре МФО, информацию о членстве в саморегулируемой организации, включая дату приема в члены саморегулируемой организации, информацию об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации) – в случае наличия, текст БС ПФУ;

2) Информацию о финансовых услугах и дополнительных услугах МФО, в том числе оказываемых за дополнительную плату (в случае наличия);

3) Информация об установленном в МФО порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений (Приложение №1 к настоящему Положению);

4) Информацию о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора микрозайма, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (Приложение №2 к настоящему Положению);

5) Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности (Приложение №3 к настоящему Положению);

6) Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России (Приложение №4 к настоящему Положению);

7) Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг (Приложение №5 к настоящему Положению).

8) Иную информацию в соответствии с требованиями законодательства.

2.2. Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг

МФО бесплатно предоставляет ПФУ по его требованию заверенные МФО копии следующих документов или обосновывает невозможность предоставления таких документов:

- подписанный сторонами Договор микрозайма;
- подписанное ПФУ заявление на предоставление микрозайма;
- документ, подтверждающий выдачу ПФУ микрозайма (платежное поручение);
- документ, подтверждающий полное исполнение ПФУ обязательств по Договору.

3. Правила взаимодействия МФО с получателями финансовых услуг

3.1. Общие правила взаимодействия МФО с получателями финансовых услуг

В случае возникновения у ПФУ вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по Договору, МФО обязана предоставить ПФУ мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения.

В деятельности МФО не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

- передача МФО в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению ПФУ Договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;
- оказание психологического давления на ПФУ с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- стимулирование заключения ПФУ иного договора микрозайма с целью возврата первоначального микрозайма, оформленного ПФУ на лучших для него условиях;
- премирование сотрудников МФО за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности ПФУ.

3.2. Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги

Основными принципами разъяснения условий являются добросовестность, полнота и достоверность разъясняемых сведений.

Информация ПФУ, доводится сотрудниками МФО бесплатно на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг.

Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги определен в Приложениях к настоящему Положению.

Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют сотрудники, назначенные Приказом МФО.

Разъяснения в отношении ФУ осуществляется во всех случаях безвозмездно.

3.3. Список условий, обязательных для разъяснения

Сотрудник обязан разъяснить ПФУ следующие условия финансовых услуг:

- размер микрозайма;
- срок действия договора;
- валюта, в которой предоставляется микрозаём;
- процентная ставка;
- количество, размер и периодичность (сроки) платежей (график погашения микрозайма);
- порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей ПФУ при частичном досрочном возврате микрозайма;
- способы исполнения ПФУ обязательств по договору по месту нахождения ПФУ;

- обязанность ПФУ заключить иные договоры;
- ответственность ПФУ за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) и порядок их определения;
- условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору;
- способ обмена информацией между кредитором и заемщиком;
- очередность погашения задолженности;
- разрешение споров, в том числе их досудебное урегулирование;
- способы защиты законных прав ПФУ;
- риски, связанные с заключением и исполнением ПФУ условий Договора, и возможных негативных финансовых последствий при использовании ФУ;
- способы взаимодействия, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности;
- прочие условия договора микрозайма.

4. Требования к сотрудникам МФО, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных сотрудников МФО указанным требованиям

4.1. Общие положения

4.1.1. Обучение проходят сотрудники МФО и лица, не являющиеся сотрудниками, но действующие по поручению МФО в соответствии с гражданско-правовым договором – в случае наличия (далее – сотрудники), непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг.

4.1.2. Обучение осуществляется в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления информации, содержащейся в нормативных актах Российской Федерации в сфере микрофинансовой деятельности, в том числе нормативных актах Банка России, в актах саморегулируемой организации (далее – СРО), в которой состоит МФО и решений самой МФО.

4.1.3. Обучение сотрудников проводится МФО самостоятельно (внутреннее обучение) или с привлечением обучающих организаций (внешнее обучение). Внутреннее обучение могут проводить сотрудники МФО, отвечающие за организацию взаимодействия с получателями финансовых услуг, в том числе руководитель МФО; заместитель руководителя МФО; начальник кредитного отдела; сотрудник МФО, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг (при условии прохождения ими внешнего обучения).

4.1.4. Сотрудники допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения.

4.1.5. Сотрудники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг совместно с сотрудником, прошедшим обучение, и под его контролем.

4.1.6. Сотрудники, находящиеся на испытательном сроке, не прошедшие обучение, допускаются к работе с ПФУ только совместно с сотрудником, прошедшим обучение, под его контролем и с условием обязательного прохождения обучения до начала осуществления трудовых функций после его принятия на постоянную работу.

4.2. Формы и периодичность обучения сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с ПФУ

4.2.1. *Вводный (первичный) инструктаж* и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами МФО в области защиты прав ПФУ проводятся при приеме и при переводе (временном переводе) сотрудников на работу для выполнения функций, связанных с непосредственным взаимодействием с ПФУ.

Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа сотрудники проходят однократно, до начала осуществления соответствующих функций.

4.2.2. *Целевой (внеплановый) инструктаж* сотрудники, осуществляющие непосредственное взаимодействие с ПФУ, проходят в процессе трудовой деятельности.

Целевой (внеплановый) инструктаж проводится в следующих случаях:

- при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав ПФУ – **не позднее трех рабочих дней** с даты вступления в силу соответствующих актов;
- при утверждении МФО новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав ПФУ – **не позднее десяти рабочих дней** с даты утверждения или изменения указанных документов;
- при переводе сотрудника на другую постоянную работу в МФО, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав ПФУ недостаточно для выполнения новой трудовой функции – **не позднее десяти рабочих дней** со дня наступления соответствующего случая;
- при поручении сотруднику МФО работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с сотрудником трудового договора – **не позднее десяти рабочих дней** со дня наступления соответствующего случая.

4.2.3. *Повышение квалификации (плановый инструктаж)* проводится **не реже одного раза в год** в соответствии с решением руководителя МФО.

4.3. Порядок проведения ежегодных проверок квалификации сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с ПФУ, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы

4.3.1. Проверка квалификации сотрудников проводится ежегодно **не позднее трех рабочих дней** с даты проведения повышения квалификации (планового инструктажа).

4.3.2. Проверку квалификации проводит сотрудник МФО, проводивший внутреннее обучение в форме повышения квалификации (плановый инструктаж) / сотрудник, ответственный за организацию и проведение внешнего обучения.

4.3.3. Проверка квалификации проводится в форме собеседования сотрудника, осуществляющего проверку, с сотрудником, который подвергается проверке.

4.4. Процедуры проверки профессиональных навыков (оценка соответствия)

4.4.1. Первичная проверка профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников осуществляется **не позднее одного месяца** с даты проведения вводного (первичного) инструктажа.

4.4.2. Проверку профессиональных навыков (оценку соответствия) сотрудников проводит сотрудник МФО, проводивший вводный (первичный) и (или) целевой (внеплановый инструктаж) / сотрудник, ответственный за организацию и проведение внешнего обучения.

4.4.3. Проверка профессиональных навыков (оценка соответствия) проводится в форме собеседования сотрудника, осуществляющего проверку, с сотрудником, который подвергается проверке.

4.5. Порядок фиксации результатов проведения обучения сотрудников и оценки соответствия

4.5.1. Результаты проведения обучения сотрудников фиксируются в Журнале учета обучения сотрудников в сфере защиты прав и интересов ПФУ (*Приложение №8* к настоящему Положению).

4.5.2. Результаты проведения ежегодных проверок квалификации и проверок профессиональных навыков (оценки соответствия) сотрудников фиксируются в Журнале учета проверок сотрудников в сфере защиты прав и интересов ПФУ. (*Приложение №9* к настоящему Положению).

4.5.3. Журналы ведут и хранят соответственно сотрудники, осуществляющие обучение и проверки.

5. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

5.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

5.1.1. При рассмотрении обращений ПФУ микрокредитная компания руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность ПФУ о получении МФО его обращения. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

5.1.2. МФО 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.

5.1.3. МФО в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, информирует ПФУ о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения (Приложение №6 к настоящему Положению) (далее - Обращение). Рекомендованная форма обращения приведена в Приложении №7 к настоящему Положению.

5.1.4. 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.

5.1.5. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в МФО приказом МФО назначается ответственный сотрудник по рассмотрению обращений ПФУ. В вышеуказанных целях МФО также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

Лицо, ответственное за рассмотрение обращений ПФУ, имеет право:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у ПФУ, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- требовать у сотрудников МФО предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменные объяснения по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения ПФУ;
- в случае необходимости обращаться непосредственно к руководителю МФО, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с ПФУ, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов ПФУ.

5.1.6. Ответ на обращение подписывается руководителем МФО или иным уполномоченным представителем МФО.

5.1.7. МФО и ее должностные лица не вправе разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.1.8. Микрофинансовая организация хранит обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных п 5.3 настоящего Положения, в течение 3 (Трех) лет со дня регистрации таких обращений в «Журнале регистрации обращений».

5.2. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

5.2.1. МФО принимает обращения ПФУ, направленные посредством почтовой связи, нарочным на бумажном носителе или иным способом, указанным в Договоре, в пределах места нахождения МФО по адресу, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в Договоре и (или) на официальном сайте МФО. Также возможен приём обращения посредством направления его на официальную электронную почту МФО.

Информация об адресах для направления обращения размещается на официальном сайте МФО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.2.2. Наличие подписи заявителя в обращении не является обязательным требованием.

В случае возникновения у МФО сомнений относительно подлинности подписи на обращении ПФУ (при её наличии) или полномочий представителя ПФУ, МФО проинформирует ПФУ о риске получения информации о ПФУ неуполномоченным лицом.

5.2.3. Обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений» не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в МФО. В случае поступления обращения в форме электронного документа МФО уведомляет ПФУ о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 5.3 настоящего Положения.

5.2.4. «Журнал регистрации обращений» ведётся сотрудником, ответственным за рассмотрение обращений / лицом, его замещающим, в электронном или ином виде, определённом Приказом МФО.

В «Журнале регистрации обращений» должны содержаться следующие сведения по каждому обращению: 1) дата регистрации и входящий номер обращения; 2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) ПФУ, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование ПФУ, от имени которого направлено обращение; 3) тип обращения; 4) суть обращения.

5.2.5. МФО рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет ПФУ ответ на обращение в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения МФО по решению руководителя МФО, заместителя руководителя МФО или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (Десять рабочих дней), если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения МФО уведомляет ПФУ о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ПФУ соответствующее уведомление (уведомление о продлении срока).

5.2.6. Полученное в устной форме обращение ПФУ относительно текущего размера задолженности, возникшей из Договора, заключенного с МФО, подлежит рассмотрению МФО в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

5.3. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

5.3.1. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между МФО и заявителем. В случае, если заявитель 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.

5.3.2. МФО обязана принять решение по полученному им обращению. Если ответственный сотрудник полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ ПФУ, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются МФО по обращению и какие действия должен предпринять ПФУ (если они необходимы). Если ответственный сотрудник полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

В случае отсутствия ответа ПФУ на запрос МФО о предоставлении дополнительных документов / информации, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

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

5.3.3. МФО вправе отказать в рассмотрении обращения заявителя по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

5.3.4. Если в случаях, предусмотренных пп.2-5 п. 5.3.3 настоящего Положения, МФО принимает решение оставить обращение без ответа по существу, она направляет заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (Пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пп.5.3.1 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5.3.5. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, МФО вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п.5.3.4. настоящего Положения.

5.3.6. В случае поступления в МФО 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)", МФО рассматривает его в соответствии с требованиями настоящего Положения, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления заявителю. □

**Порядок разъяснения
условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую
получатель финансовой услуги намерен получить,
а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений в
МКК ФППП Забайкальского края (фонд) (далее – Фонд)**

1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в той форме, в которой он обратился за разъяснением: в устной форме при устном обращении непосредственно в месте оказания услуг или по телефону, в письменной форме при письменном обращении или обращении в виде электронного документа, в виде электронного письма при обращении по электронной почте.
2. Срок разъяснения при устном обращении и по телефону – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги и /или по телефону, указанному для данного места услуги.
3. Срок разъяснения при письменном обращении и обращении в виде электронного документа – не позднее 15 рабочих дней* после регистрации обращения получателя финансовых услуг в Журнале регистрации обращений.
4. Срок разъяснения при электронном обращении по электронной почте – не позднее 15 рабочих дней* после получения организацией электронного обращения получателя финансовых услуг.
5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники организации: _____
6. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно.
7. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с 08.45 до 18.00 с понедельника по четверг и с 08:45 до 16:45 в пятницу, с учётом перерыва на обед с 13:00 до 14:00.

** В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Фонд вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (Десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.*

УВЕДОМЛЕНИЕ О РИСКАХ,

связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги
МКК ФПМП Забайкальского края (фонд) (далее – Фонд)

- 1.** Риск увеличения суммы процентов за пользование микрозаймом у получателя микрозайма в соответствии с договором в случае просрочки Заемщиком возврата микрозайма (части микрозайма).
- 2.** Риск применения к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором в следующих случаях и размерах:
 - В случае нецелевого использования микрозайма (части микрозайма) Заемщик уплачивает Займодавцу неустойку (пени) в размере 0,01% (одна сотая) процента от суммы микрозайма (суммы нецелевого использования) за каждый день использования;
 - В случае возникновения просроченной задолженности по уплате процентов (части процентов), основного долга (части основного долга) Заемщик уплачивает неустойку (пени) из расчета 0,1% (одна десятая) процента от просроченной исполнением суммы задолженности за каждый день просрочки с первого дня возникновения просроченной задолженности.
- 3.** Риск предъявления организацией к заемщику в соответствии с договором требования о досрочном исполнении обязательств по всей сумме (части) микрозайма, всей сумме (части суммы) процентов за пользование микрозаймом в случаях:
 - Нарушение (неисполнение или ненадлежащее исполнение) Заемщиком любого своего обязательства по Договору, а также любого другого своего обязательства перед Займодавцем.
 - Если какая-либо информация или документ, представленный Заемщиком Займодавцу в рамках Договора, оказались недостоверными или недействительными.
 - Заемщик прекратил или существенно изменил характер деятельности, которую он осуществлял на момент заключения Договора.
 - Компетентный государственный орган принял решение или нормативный акт, выполнение которого будет препятствовать исполнению Заемщиком каких-либо обязательств по Договору или приведет к тому, что такое исполнение будет рассматриваться как противоречащее действующему законодательству.
 - Решением уполномоченного органа приостановлены операции по каким-либо счетам Заемщика либо в отношении Заемщика выявлено наличие судебных решений/исполнительных документов по просроченным платежам в бюджет.
 - Заемщик в соответствии с действующим законодательством имеет признаки банкротства.
 - Любой договор, заключенный в обеспечение обязательств по Договору, был нарушен, прекратил свое действие, признан в установленном порядке недействительным или его исполнение стало невозможным по какой-либо причине, за исключением случая расторжения договора, заключенного в обеспечение, по соглашению сторон и случая, когда за причины, по которым стало невозможным исполнение этого договора, несет ответственность Займодавец.
 - Наложено арест на имущество Заемщика.
 - Выявлено наличие достоверных сведений, свидетельствующих о том, что микрозаём не будет возвращен Заемщиком в срок.
 - Выявлено наличие просроченной задолженности Заемщика перед кредитными /лизинговыми / прочими финансовыми организациями или выявлены существенные изменения в

финансовом положении / бизнесе Заемщика, негативным образом влияющие на способность Заемщика своевременно и в полном объеме исполнять свои обязательства по Договору.

4. Риск утраты заемщиком, поручителем, залогодателем репутации надежного заемщика вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу.

5. Риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией микрозайму.

6. Риск отказа организаций от выполнения распоряжения клиента, от принятия получателя финансовых услуг на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с не предоставлением клиентов сведений и документов, необходимых для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».

7. Риск получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом. В случае возникновения у организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

8. Риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим / будущим финансовым положением (в том числе в случае предоставления недостоверных данных для принятия решения о возможности предоставления микрозайма).

9. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору микрозайма (периодичность получения доходов) не совпадают с сроками платежей по микрозайму (микрозаймам).

10. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору микрозайма.

11. Риск возможного нарушения прав и законных интересов получателя финансовой услуги в случае совершения операций со средствами его представителем.

12. Риск обращения организации в суд вследствие неисполнения клиентом своих обязательств по договору микрозайма.

13. Риск утраты получателем финансовой услуги / залогодателем заложенного имущества.

14. Риск отказа Фонда от рассмотрения обращения получателя финансовой услуги в случаях:

- ненадлежащего оформления обращения, в том числе не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (*в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом*, - фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; *в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом*, - полное наименование и место нахождения юридического лица);

- отсутствия подписи уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Фонда, а также членов их семей;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чём уведомляется лицо, направившее обращение. ■

ПРАВА
получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры
взыскания просроченной задолженности
МКК ФППП Забайкальского края (фонд)

Просроченной задолженностью по договору микрозайма является неисполненное обязательство получателя финансовой услуги по уплате суммы (части суммы) основного долга и/или процентов за пользование микрозаймом начиная со дня, следующего за днем уплаты (датой платежа), установленного графиком, предусмотренным договором микрозайма.

1. При возникновении просроченной задолженности по договору микрозайма Получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе погасить возникшую просроченную задолженность.

2. При возникновении просроченной задолженности по договору микрозайма Получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением об урегулировании просроченной задолженности с предложением законного варианта её погашения, в том числе с заявлением о реструктуризации задолженности.

3. Получатель финансовой услуги по итогам рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности по договору микрозайма вправе заключить дополнительное соглашение к договору микрозайма на согласованных условиях реструктуризации.

4. Получатель финансовой услуги вправе получить в Фонде информацию о размере и структуре текущей задолженности (в том числе просроченной), а также график платежей по договору микрозайма.

5. Получатель финансовой услуги вправе фиксировать информацию об иницилируемых им телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности.

6. Получатель финансовой услуги вправе получить от Фонда ответ на запрос о наличии/отсутствии факта предоставления информации о заемщике в БКИ, и о наименовании и адресе местонахождения этого БКИ (в случае, если такая информация была предоставлена).

7. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору микрозайма, для него реализовано право информирования о просроченной задолженности и о возможных последствиях в случае её непогашения, в том числе Фонд доводит до сведения получателя финансовой услуги предусмотренным в договоре микрозайма способом претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В претензии, направляемой Фондом, указывается следующая информация:

- 1) *наименование Фонда и сведения, достаточные для ее идентификации;*
- 2) *размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;*
- 3) *способ (ы) оплаты задолженности;*
- 4) *последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;*

В случае если в течение 30 (Тридцати) календарных дней с даты направления претензии Фондом получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, Фонд вправе обратиться в суд с соответствующим требованием. ■

Приложение № 4
к Положению о взаимодействии с получателями финансовых услуг
МКК ФМПП Забайкальского края (фонд)

**СПОСОБЫ И АДРЕСА
направления обращений получателей финансовых услуг
МКК ФМПП Забайкальского края (фонд) (далее – Фонд)**

1. Обращения (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.) получателей финансовых услуг, а также запрошенные Фонд у них документы (копии) и сведения направляются получателем финансовых услуг в Фонд:

1.1. Путем предоставления документов*, в том числе электронных**, получателем финансовых услуг (представителем получателя) непосредственно в офис организации по адресу: 672000, Забайкальский край, г. Чита, ул. Бабушкина, 52, пом. 4 в рабочие дни с понедельника по четверг с 08.45 до 18.00, пятница с 08:45 до 16:45 местного времени;

1.2. По почте в документарной форме*, либо в форме электронного документа на машинном носителе**, по адресу: 672000, Забайкальский край, г. Чита, ул. Бабушкина, 52, пом. 4 заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением (или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги и (или) на официальном сайте организации);

1.3. По электронной почте: mailbox@zabbusiness.ru в форме электронного документа**.

**рекомендуется направлять документы, подписанные собственноручной подписью заявителя, либо подписью представителя заемщика с приложением подлинника / надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя*

*** рекомендуется направлять документы, подписанные простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронной подписью ЛИБО скан-образы документов, подписанных собственноручной подписью заявителя, либо подписью представителя заемщика с приложением подлинника / надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя.*

2. Ответы работников МКК ФМПП Забайкальского края (Фонд) получателям финансовых услуг:

2.1. **при устных обращениях** по телефону 8-800-100-10-22 предоставляются в рабочие дни с понедельника по четверг с 08.45 до 18.00, пятница с 08:45 до 16:45 местного времени;

2.2. **при электронных обращениях** предоставляются с адреса электронной почты электронной почте: mailbox@zabbusiness.ru.

3. Обращения получателей финансовых услуг в СРО «Микрофинансовый Альянс», членом которой является Фонд, направляются:

3.1. по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 125367, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный округ Покровское-Стершево, Полесский пр-д, д. 16, стр. 1, помещ./эт. 308/Антресоль;

3.2. по электронной почте: info@alliance-mfo.ru.

4. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

4.1. Передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу:

г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

Время работы: понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15, перерыв с 12:00 до 13:00.

4.2. В Контактный центр Банка России:

300 (для бесплатных звонков с мобильного телефона)

8 800 300 3000 (бесплатно для звонков из регионов России)

+7 499 300 3000 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)

4.3. В Общественную приемную Банка России:

Адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

Время работы: понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

Запись на личный прием осуществляется: по телефонам 8 800 250-40-72, +7 495 771-97-88

понедельник – пятница с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

При личном обращении в Общественную приемную Банка России: понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

4.4. На почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

4.5. По факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

Приложение № 5
к Положению о взаимодействии с получателями финансовых услуг
МКК ФППП Забайкальского края (фонд)

СПОСОБЫ
защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги
МКК ФППП Забайкальского края (фонд) (далее – Фонд)

1. Права получателя финансовой услуги установлены:

- Федеральным законом от 2 июля 2010 года №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Федеральным законом «Законом о защите прав потребителей» №2300-1 от 07 февраля 1992г.;
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации;
- другими законодательными и нормативными актами.

2. Получатель финансовой услуги вправе защищать свои права и законные интересы следующими способами:

2.1. Взаимодействие с Фондом, иными организациями, органами:

- путем реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту репутации, других прав;
- путем направления обращений в Фонд с заявлениями (о замене залогового обеспечения; о выводе объекта из состава залогового обеспечения, если оставшегося обеспечения по действующему договору(-ам) микрозайма достаточно; о продлении срока пользования микрозаймом при наличии уважительной причины; об изменении графика погашения микрозайма без изменения срока его возврата при наличии уважительной причины; другое, если это не противоречит действующему законодательству РФ);
- путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) Фонда;
- путем обращения получателя финансовых услуг в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.2. Досудебное урегулирование спора путем ведения переговоров, претензионной работы по вопросам:

- добровольного погашения долга получателем финансовой услуги и/или поручителем(ями);
- изменения графика погашения микрозайма заемщиком;
- заключение договора цессии (уступки права требования);
- досудебной реализации заложенного имущества в счет погашения долга.

2.3. Обращение в суд:

- с исками на действия (бездействие) Фонда;
- с заявлением о проведении оценки заложенного имущества (в случае несогласия с действующей оценкой заложенного имущества);
- об уменьшении размера неустойки;
- об уменьшении размера госпошлины, подлежащей возмещению истцу;
- с апелляционной жалобой на решение суда первой инстанции или с кассационной жалобой на решение суда первой инстанции;
- добровольное погашение долга получателем финансовой услуги и/или поручителем (-ями) на стадии рассмотрения дела в суде;
- обращение с заявлением о предоставлении отсрочки исполнения судебного решения; с предложением о заключении мирового соглашения;
- другое, если это не противоречит действующему законодательству РФ.

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о требованиях и рекомендациях
к содержанию обращения получателя финансовых услуг
МКК ФПМП Забайкальского края (фонд) (далее - Фонд)**

1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) / полное наименование юридического лица – получателя финансовых услуг / заявителя;
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

2. Рекомендуется включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, 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 организации, действия (бездействие) 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.

3. По обращениям, направляемым в документарной форме:

Наличие подписи заявителя в обращении не является обязательным требованием, при этом рекомендуется направлять документы, подписанные собственноручной подписью заявителя, либо подписью представителя заемщика с приложением подлинника / надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя.

4. По обращениям, направляемым в форме электронного документа:

Наличие подписи заявителя в обращении не является обязательным требованием, при этом рекомендуется направлять документы, подписанные простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронной подписью ЛИБО скан-образы документов, подписанных собственноручной подписью заявителя, либо подписью представителя заемщика с приложением подлинника / надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя.

Приложение № 7

Типовая (рекомендованная) форма обращения получателя финансовой услуги

Исполнительному директору

МКК ФПМП Забайкальского края

А.А.Дондикову

- от ☐ индивидуального предпринимателя
☐ самозанятого гражданина
☐ физического лица
☐ руководителя / представителя Юридического лица
(выбрать)

(наименование юридического лица)
 действующего на основании _____

(Устава / доверенности с указанием реквизитов)

*(ФИО получателя фин.услуг / руководителя, представителя
 юридического лица – получателя фин.услуг)*

ИНН получателя фин.услуг _____

Почтовый адрес: _____

Телефон: _____

Электронный адрес: _____

ОБРАЩЕНИЕ

Между _____ и МКК ФПМП Забайкальского края
(ФИО/Наименование получателя финансовой услуги)
 заключен договор микрозайма _____

(указать номер и дату договора - при наличии).

Суть обращения: *(изложить существо требований и фактические обстоятельства, на которых основаны заявленные требования; а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства. Если обжалуются действия (бездействие) работника МКК ФПМП Забайкальского края (фонд), необходимо указать ФИО, должность работника и действия (бездействия), допущенные им).*

 Иные сведения *(при наличии)* _____

Прилагаемые документы *(указать перечень прилагаемых документов (копий документов), подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (при наличии)):*

1. Оригинал доверенности представителя получателя финансовой услуги *(если обращение подписывает представитель)*

2. _____

3. _____

4. _____

« ____ » _____ 202__ г. _____ / _____ /

[illegible]

[illegible]