

УТВЕРЖДЕНО

Директором

Общества с ограниченной ответственностью
Микрофинансовой компанией
«Международный центр кредитования»



Атамирзаевым М.Б.
«25» июня 2018 года

Положение

о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с базовым стандартом в ООО МФК «МЦК»

1. Общие положения

1.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

1) личный кабинет - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте микрофинансовой компании, позволяющий получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении им своих обязанностей по договору об оказании финансовой услуги, а также взаимодействовать с микрофинансовой компанией посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

2) обращение - направленное в микрофинансовую компанию 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 компанией финансовых услуг;

3) официальный сайт микрофинансовой компании - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности микрофинансовой компании, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат микрофинансовой компании;

4) получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

5) реструктуризация задолженности - решение микрофинансовой организации в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

6) 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";

7) финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

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

2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги

2.1. Минимальный объем информации, предоставляемой получателю финансовой услуги

1.	Полное и (при наличии) сокращенное наименование микрофинансовой организации	Общество с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания "Международный Центр Кредитования" ООО МФК «МЦК»																																				
2.	Адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения, адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации, режим работы микрофинансовой организации и ее обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения соответствующего обособленного подразделения)	Юридический адрес Общества: 115054, г. Москва, Дубининская ул. д. 57, стр.7 Адреса обособленных подразделений и режим работы: <table><thead><tr><th>Полное официальное наименование</th><th>Место нахождения</th><th>Режим работы</th></tr></thead><tbody><tr><td>Обособленное подразделение 01 «Новослободская»</td><td>г. Москва, ул. Новослободская, д.31, стр.2, под.3</td><td>с 9:30 до 20:30 без выходных</td></tr><tr><td>Обособленное подразделение 02 «Павелецкая»</td><td>г. Москва, ул. Дубининская, д.55, корп.1, стр.2</td><td>с 9:30 до 20:30 без выходных</td></tr><tr><td>Обособленное подразделение 03 «Фурштатская»</td><td>г. Санкт-Петербург, Фурштатская ул., дом 48, участок А, помещение 7Н</td><td>с 9:30 до 20:30 без выходных</td></tr><tr><td>Обособленное подразделение 04 «Екатеринбург»</td><td>г. Екатеринбург, ул. Малышева, д.92, лит. А, пом. 46-51</td><td>с 9:30 до 19:00 суббота и воскресенье - выходной</td></tr><tr><td>Обособленное подразделение 06 «Нижний Новгород»</td><td>г. Нижний Новгород, ул. Долгополова, д.50/40, 2 этаж.</td><td>с 9:30 до 19:30 суббота и воскресенье - выходной</td></tr><tr><td>Обособленное подразделение 07 «Спасская»</td><td>г. Санкт-Петербург, Спасский пер, дом № 14/35, участок А, помещение 7 Н</td><td>с 9:30 до 20:30 без выходных</td></tr><tr><td>Обособленное подразделение 08 «Добрынинская»</td><td>г. Москва, ул. Большая Ордынка, д.67</td><td>с 9:30 до 20:30 без выходных</td></tr><tr><td>Обособленное подразделение 13 «Сибирь»</td><td>г. Новосибирск, ул. Ленина, д. 53</td><td>с 9:00 до 18:00 воскресенье - выходной</td></tr><tr><td>Обособленное подразделение 11 «Балканская»</td><td>г. Санкт-Петербург, ул. Малая Балканская, д. 26, литера В</td><td>с 9:30 до 18:30 суббота и воскресенье - выходной</td></tr><tr><td>Обособленное подразделение 12 «Владивосток»</td><td>Г. Владивосто, ул. Луговая, д. 21А</td><td>с 10:00 до 19:00 воскресенье - выходной</td></tr></tbody></table>				Полное официальное наименование	Место нахождения	Режим работы	Обособленное подразделение 01 «Новослободская»	г. Москва, ул. Новослободская, д.31, стр.2, под.3	с 9:30 до 20:30 без выходных	Обособленное подразделение 02 «Павелецкая»	г. Москва, ул. Дубининская, д.55, корп.1, стр.2	с 9:30 до 20:30 без выходных	Обособленное подразделение 03 «Фурштатская»	г. Санкт-Петербург, Фурштатская ул., дом 48, участок А, помещение 7Н	с 9:30 до 20:30 без выходных	Обособленное подразделение 04 «Екатеринбург»	г. Екатеринбург, ул. Малышева, д.92, лит. А, пом. 46-51	с 9:30 до 19:00 суббота и воскресенье - выходной	Обособленное подразделение 06 «Нижний Новгород»	г. Нижний Новгород, ул. Долгополова, д.50/40, 2 этаж.	с 9:30 до 19:30 суббота и воскресенье - выходной	Обособленное подразделение 07 «Спасская»	г. Санкт-Петербург, Спасский пер, дом № 14/35, участок А, помещение 7 Н	с 9:30 до 20:30 без выходных	Обособленное подразделение 08 «Добрынинская»	г. Москва, ул. Большая Ордынка, д.67	с 9:30 до 20:30 без выходных	Обособленное подразделение 13 «Сибирь»	г. Новосибирск, ул. Ленина, д. 53	с 9:00 до 18:00 воскресенье - выходной	Обособленное подразделение 11 «Балканская»	г. Санкт-Петербург, ул. Малая Балканская, д. 26, литера В	с 9:30 до 18:30 суббота и воскресенье - выходной	Обособленное подразделение 12 «Владивосток»	Г. Владивосто, ул. Луговая, д. 21А	с 10:00 до 19:00 воскресенье - выходной
Полное официальное наименование	Место нахождения	Режим работы																																				
Обособленное подразделение 01 «Новослободская»	г. Москва, ул. Новослободская, д.31, стр.2, под.3	с 9:30 до 20:30 без выходных																																				
Обособленное подразделение 02 «Павелецкая»	г. Москва, ул. Дубининская, д.55, корп.1, стр.2	с 9:30 до 20:30 без выходных																																				
Обособленное подразделение 03 «Фурштатская»	г. Санкт-Петербург, Фурштатская ул., дом 48, участок А, помещение 7Н	с 9:30 до 20:30 без выходных																																				
Обособленное подразделение 04 «Екатеринбург»	г. Екатеринбург, ул. Малышева, д.92, лит. А, пом. 46-51	с 9:30 до 19:00 суббота и воскресенье - выходной																																				
Обособленное подразделение 06 «Нижний Новгород»	г. Нижний Новгород, ул. Долгополова, д.50/40, 2 этаж.	с 9:30 до 19:30 суббота и воскресенье - выходной																																				
Обособленное подразделение 07 «Спасская»	г. Санкт-Петербург, Спасский пер, дом № 14/35, участок А, помещение 7 Н	с 9:30 до 20:30 без выходных																																				
Обособленное подразделение 08 «Добрынинская»	г. Москва, ул. Большая Ордынка, д.67	с 9:30 до 20:30 без выходных																																				
Обособленное подразделение 13 «Сибирь»	г. Новосибирск, ул. Ленина, д. 53	с 9:00 до 18:00 воскресенье - выходной																																				
Обособленное подразделение 11 «Балканская»	г. Санкт-Петербург, ул. Малая Балканская, д. 26, литера В	с 9:30 до 18:30 суббота и воскресенье - выходной																																				
Обособленное подразделение 12 «Владивосток»	Г. Владивосто, ул. Луговая, д. 21А	с 10:00 до 19:00 воскресенье - выходной																																				
3.	Контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией	8 (800) 555-73-73																																				
4.	Официальный сайт микрофинансовой организации	http://asiacredit.ru																																				
5.	Информацию об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии)																																					

6.	О факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	-----
7.	О регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	1127747250510
8.	О членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации)	Регистрационный номер в реестре членов СРО «Мир» 77 000070 Дата регистрации в реестре - 12.01.2015
9.	Об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	-----
10.	О финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации, в том числе оказываемых за дополнительную плату	Предоставление потребителям микрозайма в соответствии с «Правилами о порядке и условиях предоставления микрозаймов физическим лицам» утвержденными Приказом № 79 от 04.12.2017г. Директором ООО МФК «МЦК»
11.	Об установленном в микрофинансовой организации порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получает финансовый заемщик, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений	Потребитель самостоятельно получает всю информацию на сайте компании. Разъяснения по всем вопросам, в том числе об условиях договора потребителя микрозайма, оформляемых и предоставляемых документах получения финансовой услуги получает по телефону, электронной почте или визиту в отделение организации. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно.
12.	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 (выдаче потребителю займа или привлечении денежных средств финансовой организацией)	В соответствии с Приложением № 1 к настоящему Положению
13.	О правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности	В соответствии с Приложением № 2 к настоящему Положению
14.	О способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России	В соответствии с Приложением № 3 к настоящему Положению
15.	О способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующих условий в договорах об оказании финансовых услуг)	В соответствии с Приложением № 4 к настоящему Положению

2.2. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг

Микрофинансовая компания по договору потребительского микрозайма обязана бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные микрофинансовой компанией копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;
- 2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- 3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).
- 4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

2.3. В случае если документы, указанные в подпунктах 1, 2 и 4 пункта 2.2, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), микрофинансовая компания обеспечивает получателю финансовой услуги доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения микрофинансовой компанией и получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

3. Правила взаимодействия микрофинансовой компании с получателями финансовых услуг

3.1. Общие правила взаимодействия микрофинансовой компании с получателями финансовых услуг.

В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, микрофинансовая компания обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

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

- 1) передача микрофинансовой компанией в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;
- 2) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- 3) стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;
- 4) премирование работников микрофинансовой компании за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

3.2. Информация, запрашиваемая микрофинансовой компанией у получателя финансовой услуги до заключения договора потребительского займа

До заключения договора потребительского займа или принятия получателем финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, микрофинансовая компания обязана запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию:

- 1) о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей).
- 2) о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;
- 3) о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);
- 4) о наличии в собственности получателя финансовой услуги движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

3.3. Осуществление оценки платежеспособности получателя финансовой услуги

Микрофинансовая компания при рассмотрении заявления получателя финансовой услуги на получение потребительского займа в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности получателя финансовой услуги.

Для оценки долговой нагрузки микрофинансовая компания обязана запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в микрофинансовую компанию с заявлением на получение потребительского займа на сумму свыше 3 000 (трех тысяч) рублей, следующую информацию:

- 1) о текущих денежных обязательствах;
- 2) о периодичности и суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам;
- 3) о целях получения займа получателем финансовой услуги;
- 4) об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;
- 5) о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату подачи в микрофинансовую компанию заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

С 1 октября 2017 года в целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги между одной микрофинансовой организацией и одним получателем финансовой услуги не может быть заключено более 10 (десяти) (с 1 января 2019 года - более 9 (девяти)) договоров потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, за исключением договоров, срок пользования денежными средствами по которым фактически составил не более 7 (семи) календарных дней. При расчете предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги для целей настоящего пункта учитываются договоры потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, заключенные в течение 1 (одного) года, предшествующего дате получения микрофинансовой организацией заявления на получение очередного потребительского микрозайма от получателя финансовой услуги.

Микрофинансовая компания не вправе заключать с получателем финансовой услуги договор потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у получателя финансовой услуги обязательств перед такой микрофинансовой компанией по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

3.4. Порядок взаимодействия микрофинансовой компании с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности

В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, микрофинансовая компания с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязана в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с получателем финансовой услуги, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Микрофинансовая компания обязана с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации информировать получателя финансовой услуги по договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивать у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

3.5. Порядок и случаи фиксации телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также хранения соответствующей информации

Микрофинансовая компания по договору потребительского займа обеспечивает фиксацию и хранение иницируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой компании или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности микрофинансовой компании по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения:

- 1) не менее 1 (одного) года - в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;
- 2) не менее 6 (шести) месяцев - в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе.

4. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

4.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг микрофинансовая компания руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности,

предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой компанией его обращения.

4.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

Ответ на обращение получателя финансовой услуги микрофинансовая компания направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), 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, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным микрофинансовой компанией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение микрофинансовая компания направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрофинансовой компанией получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

Микрофинансовая компания обязана отвечать на каждое полученное ею обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем микрофинансовая компания 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.

В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и микрофинансовой компанией. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги в соответствующей микрофинансовой компании признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и микрофинансовой компанией.

В случае возникновения у микрофинансовой компании сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, микрофинансовая компания обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

Микрофинансовая компания обязана в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

Получатель финансовой услуги обязан включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой компанией;

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 микрофинансовой 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.

Микрофинансовая компания вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

1) в обращении 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);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой компании, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) 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 чем уведомляется лицо, направившее обращение.

Микрофинансовая компания обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

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

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрофинансовой компанией в течение 1 (одного) года 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.

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

Микрофинансовая компания принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой компании, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой компании.

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

**Приложение №1 к Положению
о взаимодействии с получателями финансовых услуг**

**Уведомление
получателю финансовых услуг 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**

1. Риск увеличения суммы процентов за пользование займом у получателя займа в соответствии с договором в случае просрочки Заемщиком возврата займа (части займа): отсутствует;
2. Риск применения к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором в следующих случаях и размерах: в случае несвоевременного погашения микрозайма и процентов за пользование данным микрозаймом Заёмщик уплачивает однократный штраф в размере 700.0 руб. за каждый факт неуплаты в срок, предусмотренный Графиком платежей, который является неотъемлемой частью Договора. В случае нарушения Заемщиком обязанности по возврату Суммы микрозайма и начисленных процентов за его пользование, в срок, установленный Договором, Заемщик уплачивает Займодавцу пеню в размере 20% годовых от непогашенной части суммы основного долга. При этом Займодавец продолжает начислять проценты на непогашенную часть суммы основного долга в соответствии Договором. В случае принятия Займодавцем решения о приостановке начисления процентов за пользование Суммой микрозайма, пеня за нарушение срока возврата Суммы микрозайма и начисленных процентов за его пользование исчисляется в размере 0,1% в день от непогашенной части суммы основного долга, за каждый календарный день просрочки.;
3. Риск предъявления организацией к заемщику в соответствии с договором требования о досрочном исполнении обязательств по всей сумме(части) займа, всей сумме (части суммы) процентов за пользование займом в случае просрочки Заемщиком возврата части займа или неуплаты процентов (части процентов): отсутствует;
4. Риск применения к заемщику штрафа в связи с не предоставлением заемщиков документов, подтверждающих целевое использование займа (части займа): отсутствует;
5. Привлекаемые организацией займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации;
6. Риск утраты репутации надежного заемщика вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу;
7. Риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу;
8. 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»
9. 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.
10. Риск невозврата денежных средств, привлекаемых организацией от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования), а также путем приобретения получателями финансовых услуг ценных бумаг, выпускаемых микрофинансовой компанией – отсутствует.
11. Риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;
12. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов) не совпадают с сроками платежей по займу(займам);
13. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).
14. Риск влияния предоставленной получателем финансовой услуги информации о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей) на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

**Права получателя финансовой услуги
при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности**

1. При возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую компанию с заявлением о реструктуризации задолженности в следующих случаях:

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятист тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

2. Получатель финансовой услуги по итогам рассмотрения организацией заявления о реструктуризации задолженности вправе заключать в соответствии с Базовым стандартом с организацией дополнительное соглашение(соглашения) о реструктуризации задолженности:

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

4. Получатель финансовой услуги вправе получать у организации информацию о наличии(отсутствии) у организации зафиксированной информации об иницируемых ею телефонных переговорах, текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой компании или личный кабинет получателя финансовой услуги(если имеется) и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности микрофинансовой компании по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения;

5. Получатель финансовой услуги вправе получить от организации ответ по существу запроса не позднее 15 календарных дней после даты предоставления запроса о наличии/отсутствии факта предоставления информации о заемщике в БКИ, а наименовании и адресе местонахождения этого БКИ (в случае, если такая информация была предоставлена)

6. В случае если документы, предоставленные получателем финансовой услуги в организацию, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), микрофинансовая компания обеспечивает получателю финансовой услуги доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения организацией и получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги;

7. Получатель финансовой услуги вправе получить не позднее 3-х дней с даты обращения в организацию график платежей по договору потребительского займа, а также структуру и размер текущей задолженности получателя финансовой услуги

**Приложение № 3 к Положению
о взаимодействии с
получателями финансовых
услуг**

**Способы и адреса
для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности
направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России**

1. Обращения получателей финансовых услуг направляются в ООО МФК «МЦК»

- в документальной форме направляются в организацию:

по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью получателя финансовой услуги или ее аналогов (факсимиле) по адресу: 115054, г. Москва, Дубининская ул. д. 57, стр. 7

по электронной почте: info@asiacredit.ru (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью);

- по телефонам: 8 (800) 555-73-73 с 10.00 до 18.00 по рабочим дням.

2. Обращения получателей финансовых услуг направляются в СРО «МиР» предоставляются, по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 107078, г. Москва, Орликов переулок, д. 5, стр. 2, подъезд 1, этаж 5, офис 538 или по электронной почте: info@npmir.ru (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью)

3. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

1) Контактный центр Банка России

8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России)

+7 495 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)

2) Общественная приемная Банка России: почтовый 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)

**Приложение № 4 к Положению
о взаимодействии с получателями финансовых услуг**

**Способы защиты прав
получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах
досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации**

1. Права потребителей финансовых услуг установлены:

- Законом «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992г.
- Федеральным законом от 27.06.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Федеральным законом от 30.12.2004г. № 218-ФЗ «О кредитных историях»
- Федеральным законом от 03.07.2016 №230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в федеральный закон «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
- другими законодательными и нормативными актами.

2. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

1) организацией путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства и Базового стандарта;

2) получателем

- путем реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту частной жизни, защиту неприкосновенности жилища, защиту репутации, других прав, а также путем направление обращений в организацию с заявлением на реструктуризацию задолженности и иными заявлениями;
- путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия(бездействия) организации;
- путем обращения в суд с исками на действия (бездействие) организации;
- путем медиации в рамках досудебного урегулирования спора, если это предусмотрено договором или дополнительным соглашением сторон;
- 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

3. Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством способами.