

УТВЕРЖДЕНО

И.о. Генерального директора
АО «Поручитель»

Приказ № 18-п от 05.07.2017 г.

**Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг
в соответствии с базовым стандартом**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Положения

Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг (далее — Положение) разработано АО «Поручитель» (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, утверждённым Банком России 22.06.2017 г. (далее – Базовый стандарт)

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.

МФО вправе вносить в настоящее Положение изменения и дополнения, не противоречащие требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Безусловным основанием для внесения изменений и дополнений в Положение является существенное изменение законодательства Российской Федерации в области микрофинансовой деятельности, а также изменение подлежащей предоставлению получателю финансовой услуги информации. Изменения и дополнения, вносимые в Положение, вводятся в действие после их утверждения генеральным директором МФО.

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) - физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя или юридическое лицо, обратившееся в МФО с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

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

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.

Обращение - направленное в МФО получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрокредитной компанией 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 ее 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 о факте привлечения МФО к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности (в случае наличия), регистрационный номер 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.
- 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 отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующим 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).

2.2. Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг

МФО бесплатно, но не более одного раза по одному Договору микрозайма (далее — Договор) предоставляет ПФУ по его требованию заверенные МФО копии следующих документов или обосновывает невозможность предоставления таких документов:

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

3. Правила взаимодействия микрокредитной компании 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 Приложении №1 к настоящему Положению.

Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляет начальник отдела по работе с клиентами, заместитель начальника отдела по работе с клиентами, главный экономист, ведущий экономист, экономист, начальник юридического отдела, главный юрисконсульт.

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 микрозайм;
- процентная ставка;
- количество, размер и периодичность (сроки) платежей (график погашения микрозайма);
- порядок изменения количества, размера и периодичность (сроки) 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 последствиях 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. Кредитный инспектор, сотрудник 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 двадцати 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 двадцати 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).

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 по истечении одного месяца с даты проведения вводного (первичного) инструктажа.

4.4.2. Проверку профессиональных навыков (оценку соответствия) сотрудников проводят сотрудник МФО, проводивший вводный (первичный) и (или) целевой (внеплановый инструктаж).

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 оценка соответствия

4.5.1. Результаты проведения обучения сотрудников фиксируются в Журнале учёта обучения сотрудников в сфере защиты прав и интересов ПФУ (Приложение N 7 к настоящему Положению).

4.5.2. Результаты проведения ежегодных проверок квалификации и проверок профессиональных навыков (оценки соответствия) сотрудников фиксируются в Журнале учёта проверок сотрудников в сфере защиты прав и интересов ПФУ. (Приложение N 8 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

При рассмотрении обращений ПФУ Микрокредитная компания руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность ПФУ о получении МФО его обращения.

Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в 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 письменных объяснений 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.

Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем МФО.

5.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

Ответ на обращение ПФУ МФО направляет по адресу, предоставленному ПФУ при заключении Договора (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договоров 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 № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями Договора, заключенного с ПФУ. В случае направления обращения от имени ПФУ его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение МФО направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному МФО ПФУ при заключении Договора, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом. Либо вручается лично.

МФО отвечает на каждое полученное ею обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени ПФУ его представителем МФО вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени ПФУ. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени ПФУ, являются:

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);

для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью ПФУ (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем ПФУ.

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 ПФУ и МФО.

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

МФО в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, информирует ПФУ о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения (в соответствии с Приложением №6 к настоящему Положению) (далее - Обращение).

МФО вправе отказать в рассмотрении обращения ПФУ по существу в следующих 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 лица 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 МФО, имуществу, жизни и (или) здоровью работников МФО, 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.

МФО рассматривает обращение ПФУ 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 в МФО в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

Обращения ПФУ, 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.

Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем МФО.

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

МФО принимает обращения ПФУ по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в Договоре, по адресу МФО, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в Договоре и (или) на официальном сайте МФО.

Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносится в «Журнал регистрации обращений», в котором 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.

Ответственный / уполномоченный сотрудник составляет ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (Двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений». В случае если ПФУ не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист в течение 12 (Двенадцати) рабочих дней запрашивает у ПФУ недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов ПФУ, МФО рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

Полученное в устной форме 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

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 проводится 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.

Ответ на обращение вручается лично ПФУ, либо направляется по почте заказным письмом.

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.

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 12 (Двенадцати) рабочих дней после регистрации обращения получателя финансовых услуг в Журнале регистрации обращений;
4. Срок разъяснения при электронном обращении по электронной почте — не позднее 12 (Двенадцати) рабочих дней после получения организацией электронного обращения получателя финансовых услуг;
5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники организации: начальник отдела по работе с клиентами, заместитель начальника отдела по работе с клиентами, главный экономист, ведущий экономист, экономист, начальник юридического отдела, главный юристконсульт.
6. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно;
7. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляются в рабочие дни с 09:00 до 18:00 с понедельника по пятницу местного времени.

УВЕДОМЛЕНИЕ О РИСКАХ

связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора займа, и возможных негативных финансовых последствий при использовании финансовой услуги

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 (пеня) в размере 2% (два) процента от суммы микрозайма, указанной в договоре.
 - В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заемщиком своих обязательств по Договору, в том числе при неперечислении или несвоевременном перечислении платежей в части частичного гашения займа и уплаты процентов за пользование займом, Займодавец вправе потребовать, а Заемщик обязан уплатить Займодавцу неустойку в размере 0,1% (Ноль целых одна десятая) процента от суммы просроченного обязательства за каждый день просрочки за период, начиная с даты возникновения просроченной задолженности и заканчивая датой полного погашения просроченной задолженности (включительно).
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:
 - а) неисполнения или ненадлежащего исполнения Заемщиком его платежных обязательств по договору;
 - б) обесценения обеспечения; угрозы утраты обеспечения или утраты обеспечения по обстоятельствам, за которые Займодавец не отвечает;
 - в) использование займа не по целевому назначению или возврата Заемщику денежных средств, перечисленных Заемщиком за счет займа в соответствии с целевым назначением займа;
 - г) неисполнения Заемщиком иных обязательств, предусмотренных договором;
 - д) если Заемщику и/или Поручителю (в случае заключения договора поручительства в качестве обеспечения обязательств по договору) и/или Залогодателю (в случае заключения договора залога в качестве обеспечения обязательств по договору) предъявлен иск об уплате денежной суммы или об истребовании имущества, размер которого ставит под угрозу выполнение обязательств по договору и/или договору поручительства и/или по договору залога;
 - е) в случае принятия решений о прекращении деятельности Заемщика, уменьшение уставного капитала, а также если существует риск ликвидации Заемщика в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - ж) в случае принятия решений о ликвидации, реорганизации или уменьшение уставного капитала, а также смерти поручителя;
 - з) инициации процедуры банкротства Заемщика (и/или залогодателя и/или поручителя);
 - и) в случае ухудшения финансового состояния Заемщика (и/или Поручителя), что, по оценке Займодавца, ставит под угрозу своевременное выполнение обязательств по Договору (и/или договору поручительства).
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 получателем финансовых услуг на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с непредоставлением клиентом

сведений и документов, необходимых для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём 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 МФО 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 МФО, имуществу, жизни и (или) здоровью работников МФО, 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**

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 МФО 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 МФО 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 ее непогашения, в том числе МФО доводит до сведения получателя финансовой услуги предусмотренным в договоре микрозайма способом претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В претензии, направляемой МФО, указывается следующая информация:

1. *Наименование МФО и сведения, достаточные для ее идентификации;*¹
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 МФО получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, МФО вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

СПОСОБЫ И АДРЕСА

направления обращений получателей финансовых услуг

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

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных, получателем финансовых услуг (представителем получателя) непосредственно в офис организации по адресу: 440026, г. Пенза, ул. Володарского, 2/20, в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 местного времени;

1.2. По почте в документальной форме, либо в форме электронного документа на машинном носителе, подписанные собственной подписью заемщика, либо подписью представителя заемщика с приложением подлинника/надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: 440026, г. Пенза, ул. Володарского, 2/20, 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: garantfond-penza@mail.ru в форме электронного документа, подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронной подписью);

2. Ответы работников организации получателям финансовых услуг при устных обращениях и обращениях через электронную почту проводятся:

2.1. По телефону: 8 (8412) 99-14-53 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 местного времени;

2.2. По электронной почте: garantfond-penza@mail.ru с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 местного времени;

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

3.1. по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 127055, г. Москва, ул. Суцеская, д. 21, эт. 5, оф. 513, 514

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

4. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

4.1. 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.

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

4.5. Через интернет-приемную Банка России, по адресу <https://cbr.ru/reception/>

СПОСОБЫ защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги

1. Права получателя финансовой услуги в процессе взыскания просроченной задолженности по договору займа установлены:

- Федеральным законом от 02.07.2010г. №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации;
- Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом № 229-ФЗ от 02.10.2007 г. «Об исполнительном производстве»;
- Федеральным законом от 26.10.2002 г. № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»;
- 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 МФО, иными организациями, органами:

- путем реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту репутации, других прав;

- путем направления обращений в МФО 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) МФО;

- 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 (в т.ч. предоставление рассрочки, отсрочки) 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) МФО;

- 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 или рассрочки исполнения судебного решения; у 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

1. 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;

юридическим лицом:

- полное наименование и место нахождения юридического лица;
- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

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

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и организации;
- 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

(дата)

