

УТВЕРЖДАЮ:

Исполняющий обязанности
Исполнительного Директора
ФОНДА МКК БОФПМСБ

Иванцовой Ю.А.

Приказ № 1/20 от «22» 01 2024 г

ПОЛОЖЕНИЕ

**МИКРОКРЕДИТНОЙ КОМПАНИИ БЕЛГОРОДСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ФОНД ПОДДЕРЖКИ МАЛОГО И
СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

г.Белгород

2024

1. Общие положения

Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг (далее – Положение) разработано Микрокредитной компанией Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства - (далее МКК) 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, утвержденного Банком России 22.06.2017 г.

и направлено на доведение до получателей финансовых услуг достоверных сведений о МКК 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 МКК должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

МКК 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 изменения в части подлежащей предоставлению получателю финансовой услуги информации.

2. Термины и определения.

Микрокредитная компания Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства компания – Микрокредитная компания Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства - (далее ФОНД МКК БОФПМСП, МКК) являющаяся микрофинансовой организацией, осуществляющая микрофинансовую деятельность в соответствии с законодательством о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях, и зарегистрированной в государственном реестре микрофинансовых организаций.

Место оказания финансовой услуги - место нахождения МКК, место нахождения обособленного структурного подразделения, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги.

Получатель финансовой услуги (далее - ПФУ) - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, самозанятого гражданина) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

Официальный сайт микрокредитной компании - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Микрокредитной компании Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства электронный адрес которого mb31.ru.

Обращение - направленное в МКК получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или

заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрокредитной компанией финансовых услуг.

3. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги.

3.1. Информация о финансовой услуге (продукте) МКК должна быть:

- **достоверной**- соответствовать действующим условиям финансовой услуги МКК на дату ее предоставления получателю финансовой услуги;
- **полной**- содержать всю необходимую информацию о финансовой услуге и финансовым продуктам, которую МКК должна предоставить получателю финансовой услуги (продукта) в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России;
- **достаточной**- позволяющей получателю финансовой услуги (продукта) оценить, является ли предложенная ему финансовая услуга (продукт) подходящей, исходя из его потребностей, финансового положения, основных характеристик и особенностей финансовой услуги (продукта), результаты которой он получит, включая последствия неисполнения обязательств сторонами;
- **четкой**- не содержать двусмысленных выражений;
- **доступной**- обеспечивающей недискриминационный характер доступа к информации получателю финансовой услуги (продуктов) МКК на равных правах и в равном объеме, в доступной форме, обеспечивающий изложения информации на русском языке и дополнительно, по усмотрению МКК, на государственном языке субъекта, входящего в состав Российской Федерации, на территории которого предоставляется услуга, в доступной форме (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов в случае предоставления информации на бумажном носителе и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03») с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации и нормативных актов Банка России;
- **понятной**- содержащей соответствующие пояснения в случае использования в тексте, предоставляемом получателю финансовой услуги (продукта), специальной финансовой терминологии, допускающей искажение смысла информации или иным образом допускающей неоднозначное толкование свойств финансовых услуг (продуктов) МКК;
- **бесплатной**- обеспечивающий предоставление получателю финансовых услуг информации без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Не допускается предоставление получателю финансовой услуги (продукта) информации, не соответствующей указанным требованиям, а также ложной и искаженной.

3.2. Порядок предоставления информации о финансовых услугах (продуктах)

3.2.1. До сведения получателей финансовых услуг и иных заинтересованных лиц информация о предоставляемых финансовых услугах и финансовых продуктах доводится посредством размещения на стенде МКК в местах оказания финансовых услуг, на сайте МКК или устно, путем разъяснений при личном посещении получателей финансовых услуг офиса МКК.

3.2.2. Официальный сайт МКК должен содержать раздел, описывающий структуру сайта, который позволяет в доступной форме определить местонахождение каждой страницы официального сайта в этой структуре.

3.2.3. МКК, привлекающая средства физических лиц, обязана обеспечить на официальном сайте доступ к специализированному разделу в один переход по ссылке с главной (начальной) страницы официального сайта.

3.2.4. Информация, размещаемая на официальном сайте МКК, должна отвечать следующим требованиям:

- быть доступной круглосуточно потребителю услуги (продукта);
- не быть зашифрованной и защищенной от доступа средствами, не позволяющими осуществить ознакомление потребителем услуги (продукта) с ее содержанием без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение;

3.2.5. Размещение указанной информации на официальном сайте не исключает предоставление получателю финансовых услуг (продуктов) указанной информации по его запросу в удобной для него форме при личном взаимодействии.

3.3. . Общая информация, предоставляемая получателю финансовых услуг (продуктов)

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

1.	Полное наименование	Микрокредитная компания Белгородский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства
2.	Сокращенное наименование	ФОНД МКК БОФПМСП.
3.	Адрес МКК	Российская Федерация, Белгородская область, г. Белгород, ул. Королева, д. 2 А, оф. 507
5.	Режим работы МКК	с 9.00 до 18.00
6.	Контактный телефон, по которому осуществляется связь с МКК	+7(4722) 38-09-29
7.	Почтовый адрес для корреспонденции	fond-biznesa@mail.ru
8.	Электронная почта	fond-biznesa@mail.ru
9.	Официальный сайт МКК	mb31.ru
10.	Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре МКК	611 0131 000505 от 25 октября 2011 года
11.	Членство в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены СРО)	ФОНД МКК БОФПМСП является членом СРО «Институты развития малого и среднего бизнеса» (Союз «Микрофинансовый Альянс», 127055, г. Москва, ул. Сушѣвская, д. 21, (дата вступления в члены СРО 12 августа 2015 года. Номер записи №0815030310077)

12.	Информация об установленном в МКК 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	Разъяснение условий договоров осуществляется: <ul style="list-style-type: none"> • в местах нахождения организации - Ответственным лицом за предоставление соответствующих разъяснений (сотрудники финансового кредитного отдела: • начальник, • старший консультант, • консультанты); • в местах оказания финансовой услуги- сотрудниками МКК
13.	Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора займа, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги	В соответствии с Приложением №1 к настоящему Положению
14.	Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности	В соответствии с Приложением №2 к настоящему Положению
15.	Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в т.ч. о возможности направления обращений в СРО в Банк России	В соответствии с Приложением №3 к настоящему Положению
16.	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	В соответствии с Приложением №4 к настоящему Положению

3.4. Указанная выше информация, доводится МКК до ПФУ:

- 1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;
- 2) бесплатно;
- 3) на русском языке;
- 4) в доступной форме, с обязательным разъяснением специальных терминов (в случае их наличия). При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;
- 5) в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;
- 6) в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием

хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами "Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03", утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

3.5. По требованию получателя финансовой услуги (продукта) МКК обязана передать ему заверенную копию доверенности на сотрудника, который имеет полномочия на заключение договоров от имени МКК, либо на лицо, которое от имени МКК подписало договор с потребителем услуги (продукта), за исключением случаев, когда указанные документы подписаны единоличным исполнительным органом, действующим в соответствии с Уставом.

3.6. Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг.

МКК обязано бесплатно, но не более одного раза по одному Договору займа (далее – Договор) предоставить ПФУ по его требованию заверенные МКК копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

- подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия Договора;
- подписанное ПФУ заявление на предоставление займа;
- документ, подтверждающий выдачу ПФУ займа;
- согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- документ, подтверждающий полное исполнение ПФУ обязательств по Договору.

4. Особенности предоставления информации на официальном сайте.

4.1. Информация, размещаемая на официальном сайте МКК, должна отвечать следующим требованиям:

- 1) информация должна быть круглосуточно доступна ПФУ на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и без иных ограничений;
- 2) информация должна быть доступна ПФУ с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;
- 3) информация не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление ПФУ с ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение.

4.4. Доступ к информации, размещенной на официальном сайте МКК (за исключением информации, размещенной в личном кабинете ПФУ), не может быть обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений.

5. Правила взаимодействия МКК с получателями финансовых услуг.

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

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

- передача МКК 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 займа с целью возврата первоначального займа, оформленного ПФУ на лучших для него условиях;
- премирование работников МКК за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности ПФУ.

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

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

Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении ФУ, которую ПФУ 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. Срок разъяснения при устном обращении и по телефону – незамедлительно после обращения. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги и /или по телефону, указанному для данного места услуги.
- в письменной форме при письменном обращении или обращении в виде электронного документа. Срок разъяснения при письменном обращении и обращении в виде электронного документа - не позднее 3 (трех) рабочих дней после регистрации обращения получателя финансовых услуг в Журнале регистрации обращений.
- в виде электронного письма при обращении по электронной почте. Срок разъяснения при электронном обращении по электронной почте – не позднее 3 (трех) рабочих дней после получения организацией электронного обращения ПФУ.

Разъяснения в отношении ФУ осуществляется во всех случаях безвозмездно.

Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с 09.00 до 18.00.

5.3. Список условий, обязательных для разъяснения.

Сотрудник обязан разъяснить ПФУ следующие условия финансовых услуг:

- сумма займа;
- срок действия договора;
- валюта, в которой предоставляется займ;
- процентная ставка;
- количество, размер и периодичность (сроки) платежей ПФУ (график погашения займа);
- 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;
- 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 займа.

6. Требования к работникам, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

6.1. Работник или представитель МКК, взаимодействующий с ПФУ, обязан иметь основное общее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами МКК, а также уметь в доступной форме предоставить такую информацию получателю финансовой услуги, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

6.2. МКК проводит регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с ПФУ, и предпринимает любые иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с ПФУ.

6.3. Обучение проходят сотрудники МКК, осуществляющие непосредственное взаимодействие с ПФУ (далее – сотрудники) в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления раскрываемой и предоставляемой им информации, а также информации, содержащейся в решениях органов организации, 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 организация.

6.4. Обучение сотрудников и проверка их квалификации проводится согласно «Порядка проведения подготовки и обучения кадров МКК» самостоятельно (внутреннее обучение) или с привлечением обучающих организаций (внешнее обучение).

6.5. Внутреннее обучение проводит директор МКК, он же и является ответственным за рассмотрение обращений ПФУ.

6.6. Сотрудники допускаются к работе с ПФУ только после прохождения обучения.

6.7. Сотрудники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с ПФУ совместно с сотрудником, прошедшим обучение, и под его контролем.

6.8. Формы обучения сотрудников.

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

6.8.2. **Целевой (внеплановый) инструктаж** и повышение квалификации (плановый инструктаж) сотрудники МКК, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, 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;
- ✓ при утверждении МКК новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав ПФУ;
- ✓ при переводе сотрудника на другую постоянную работу в МКК, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав ПФУ недостаточно для выполнения новой трудовой функции;
- ✓ при поручении сотруднику МКК работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора.

6.8.3. **Повышение квалификации (плановый инструктаж).**

6.9. Результаты проведения обучения сотрудников фиксируются в Журнале учета обучения сотрудников в сфере защиты прав и интересов ПФУ.

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.

Журналы ведет и хранит соответственно директор, осуществляющий обучение и проверки..

6.10. Ответственный за организацию обучения – директор МКК.

7. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

7.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг.

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

В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений МКК приказом директора назначается лицо, ответственное за рассмотрение обращений ПФУ.

Лицо, ответственное за рассмотрение обращений ПФУ имеет право:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у ПФУ, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- требовать у работников МКК предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения ПФУ;
- с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принимает меры по защите и восстановлению прав и законных интересов ПФУ.

7.2. Ответ на обращение подписывается директором.

7.3. Рассмотрение обращения ПФУ проводится в соответствии с утвержденным внутренним «Порядком рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ООО МКК».

7.4. МКК в доступной форме - в виде образца обращения, размещаемого на информационном стенде в месте нахождения МКК и его обособленных подразделений и

посредством публикации на своем сайте, информирует ПФУ о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

7.5. МКК ежеквартально проводит анализ обращений, с учетом оценки возникающих рисков, и осуществляет принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания ПФУ, по результатам анализа обращений.

7.6. МКК предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений ПФУ по форме, определенной в Приложении №5 к Положению.

7.7. МКК 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 по форме, определенной в приложении №7 к Положению.

**Приложение № 1 к Положению о
взаимодействии с ПФУ**

Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора займа, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги

1. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по Договору займа не совпадают с сроками платежей по займу (займам).
2. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения ПФУ своих обязательств по Договору займа (в том числе, потеря источников заработка, смерть заемщика, задержка поступления денежных средств и иных видов доходов по не зависящим от заемщика причинам, состояние здоровья заемщика).
3. Риск утраты ПФУ репутации надежного заемщика вследствие неисполнения им своих обязательств по предоставленному займу.
4. Риск возникновения у ПФУ негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй (БКИ) вследствие неисполнения им своих обязательств по предоставленному займу.
5. Риск отказа МКК от выполнения распоряжения заемщика в связи с возникновением подозрений, что операция ПФУ осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма, или в связи с не предоставлением документов и(или) сведений, запрошенных МКК для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».
6. Риск обращения МКК в суд вследствие неисполнения ПФУ своих обязательств по Договору, займа вследствие неисполнения им своих обязательств по предоставленному займу.

**ПРАВА
ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПРОЦЕДУРЫ
ВЗЫСКАНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ**

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

При возникновении просроченной задолженности по договору микрозайма получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе:

- ✓ погасить возникшую просроченную задолженность.
- ✓ взаимодействовать с МКК способами, предусмотренными соглашениями и (или) иными подписываемыми документами при заключении договора займа.
- ✓ обратиться в МКК с заявлением:
 - о пролонгация договора микрозайма.

По итогам рассмотрения заявления ПФУ вправе заключить дополнительное соглашение о пролонгации.

- ✓ фиксировать информацию об инициируемых им телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности.
- ✓ получить от МКК ответ по существу запроса не позднее 15 календарных дней после даты предоставления запроса о наличии/отсутствии факта предоставления информации о заемщике в БКИ, о наименовании и адресе местонахождения этого БКИ (в случае, если такая информация была предоставлена).
- ✓ получить не позднее 3-х дней с даты обращения в МКК график платежей по договору микрозайма, а также структуру и размер текущей задолженности получателя финансовой услуги.
- ✓ воспользоваться иными правами, установленными действующим законодательством.

СПОСОБЫ И АДРЕСА
для направления обращений получателей финансовых услуг в МКК, СРО и Банк
России

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

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в головной офис организации по адресу: Российская Федерация, Белгородская область, г. Белгород, ул. Королева, д. 2 А, оф. 507 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00, выходной – суббота, воскресенье;

1.2. По почте в документарной форме, либо в форме электронного документа на машинном носителе, подписанные собственной, в т.ч электронной подписью ПФУ, либо подписью представителя ПФУ с приложением подлинника/надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: Российская Федерация, Белгородская область, г. Белгород, ул. Королева, д. 2 А, оф. 507 заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением;

1.3. По электронной почте: E-mail: fond-biznesa@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:

По телефону: +7(4722) 38-09-29 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00;

Через сайт: mb31.ru круглосуточно.

Обращения получателей финансовых услуг в СРО Союз «Микрофинансовый Альянс», предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 127055, г. Москва, ул. Сущёвская, д. 21 или по электронной почте: info@alliance-mfo.ru, режим работы: Пн-Пт: 9:00 — 18:00, Сб- Вс: выходные дни, Тел.: +7(800)555-24-99+7 (499)322-46-77+7 (843)212-15-25 (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью).

3. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

3.1. Передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Время работы: понедельник с 10.00 до 18.00, вторник-четверг с 10.00 до 16.00, кроме нерабочих праздничных дней.

3.2. В Контактный центр Банка России [8 800 300-30-00](tel:8800300300) (для бесплатных звонков из регионов России) круглосуточно, +74993003000 (звонок по тарифам Вашего оператора

связи) круглосуточно, бесплатно с мобильных в России. Доступно клиентам Бийлайн, Мегафон, МТС, Теле2 – 300 круглосуточно.

3.3. В Общественную приемную Банка России

Запись на прием в электронном виде: по телефону 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России) круглосуточно, +74993003000 (звонок по тарифам Вашего оператора связи) круглосуточно, бесплатно с мобильных в России. Доступно клиентам Бийлайн, Мегафон, МТС, Теле2 – 300 круглосуточно.

непосредственно при личном обращении в Общественную приемную Банка России: понедельник с 10.00 до 18.00, вторник-четверг с 10.00 до 16.00, кроме нерабочих праздничных дней.

3.4. 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

проверка прохождения факса +7 495 771-48-30

4.6. На почтовый адрес территориального учреждения Банка России по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ

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 07.02.1992 г.
- 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. Знать свои права и пользоваться ими при получении информации, защите своих персональных данных, частной жизни, неприкосновенности жилища и защите репутации;
- 2.2. Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в МКК, в СРО, в которой состоит МКК и в Банк России, который является контрольным и надзорным органом для микрофинансовых компаний и СРО, в которых они состоят, обращаться в Прокуратуру, Роспотребнадзор и в другие государственные органы;
- 2.3. Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 2.4. Реализовывать свои права получателя финансовых услуг в досудебном порядке разрешения споров, в том числе в претензионном порядке урегулирования споров;
- 2.5. Обжаловать действия (бездействие) микрофинансовой компании в Суде.

**Приложение № 5 к Положению о
взаимодействии с ПФУ**

В СРО _____
от МКК _____

Исх.№ _____ от _____ 20 ____ г.

ОТЧЕТ
о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг
за период с _____ по _____

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

Руководитель организации _____

(должность)

(личная
подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 7 к Положению о
взаимодействии с ПФУ

ПФУ _____
(ФИО, ИНН или серия, номер паспорта)
от МКК _____
Тел.: _____
Исх.№ _____ от _____ 20__ г.

ПРЕТЕНЗИЯ

Между МКК _____ (_____) ИНН _____
и ПФУ _____
ФИО (полностью), серия, номер паспорта

_____ ,
был заключен договор займа № _____ от _____ 20__ г.

В соответствии с (наименование платежного документа) _____ 20__ г. сумма займа в
размере _____ (цифрами и
прописью) рублей была предоставлена заемщику (ФИО).

В соответствии с п. _____ вышеуказанного Договора по состоянию на _____ 20__
г. у ПФУ образовалась просроченная задолженность в размере _____ (цифрами и
прописью) рублей, в том числе по погашению суммы займа в размере (цифрами и
прописью) рублей, по процентам по займу в размере (цифрами и прописью) рублей, по
штрафам и иным платежам в размере (цифрами и прописью) рублей

Предлагаем в срок до _____ 20__ г. погасить всю сумму
просроченной задолженности _____ руб. наличным платежом в кассу МКК
_____, либо в обособленном структурном подразделении
МКК _____ по адресу: _____.

В случае если до указанного срока требования просроченная задолженность не будет
погашена в полном объеме, организация вправе обратиться в суд с соответствующим
требованием.

В пределах установленного для погашения просроченной задолженности срока
предлагаем разрешить спор во внесудебном порядке.

Руководитель организации _____

_____ / _____ /
(должность)

(личная подпись)

(расшифровка подписи)

**ОБОБЩЕНИЕ И ТИПИЗАЦИЯ
обращений получателей финансовых услуг
в МКК _____
за 202__ год**

1. Количество поступивших обращений _____;

В т.ч. по тематике обращения и результатам рассмотрения:

	Тематика обращения	удовлетворено	не удовлетворено	удовлетворено частично
1.	об отказе в принятии на обслуживание в организацию			
2.	жалобы на действия (бездействие) работников организации и (или) третьих лиц, действующих по договору с организацией			
3.	об отказе в предоставлении документов (копий документов), информации			
4.	иное			

2. Меры по улучшению обслуживания получателей финансовых услуг.