

Утверждаю
Генеральный директор
ООО МКК «ПРОК ФИНАНС»
от 09.01.2025

Положение
о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с базовым
стандартом в ООО МКК «ПРОК ФИНАНС»

1. Общие положения

Предмет регулирования и сфера применения настоящего Положения.

Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг (далее – Положение) разработано обществом с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «ПРОК ФИНАНС» (далее по тексту – 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, утвержденного Банком России 22.06.2017 г., направлено на доведение до получателей финансовых услуг достоверных сведений о микрокредитной компании 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.

Настоящее Положение утверждено директором и применяется микрокредитной компанией, ее представительством, а также третьими лицами, привлеченными ею на основе договоров.

Микрокредитная компания 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 директором микрокредитной компании.

Основные понятия, используемые в настоящем Положении.

Микрокредитная компания—общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «ПРОК ФИНАНС» (далее по тексту – МФО), являющееся микрофинансовой организацией, осуществляющее 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 МФО или ее обособленного подразделения, 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, в том числе 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.

Официальный сайт микрокредитной компании – сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности МФО, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат МФО **www.prockfinance.ru.**

Обращение – направленное в МФО 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 микрокредитной компанией финансовых услуг.

Реструктуризация задолженности – решение микрокредитной компании 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 микрозайма, рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги.

Минимальный объем информации получателю финансовой услуги.

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

Полное наименование:	Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «ПРОК ФИНАНС»
Сокращенное наименование	ООО МКК «ПРОК ФИНАНС»
Адрес микрокредитной компании в пределах места ее нахождения	Алтайский край, г. Бийск, ул. Красногвардейская, д. 64, ОП: Алтайский край, г. Барнаул, ул. Пионеров, д. 8, пом. Н2 Алтайский край, г. Бийск, ул. Советская, д. 216, пом. Н72 Алтайский край, г. Бийск, ул. Ильи Мухачева, д. 252, кв. 2 Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, ул. В.И. Чаптынова, д. 34/1, пом. 02 Краснодарский край, город-курорт Сочи, ул. Куйбышева, д. 11/1, кв. 2/4 Алтайский край, г. Бийск, ул. Вали Максимовой, д. 1
Контактные телефоны микрокредитной компании	8 905 924 43 31
Почтовый адрес для корреспонденции	659300, г. Бийск, ул. Красногвардейская, д. 64

Электронная почта	prockfinance@mail.ru
Официальный сайт	<u>www.prockfinance.ru</u>
Информация об используемом микрокредитной компанией товарном знаке	отсутствует
Информация о факте привлечения микрокредитной Компанией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	отсутствует
Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	Регистрационный номер записи– 1903501009466 от 10.12.2019
Информация о членстве в саморегулируемой организации, включая дату приема в члены саморегулируемой организации	СРО Союз «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС», 08.12.2021
Информация об исключении из саморегулируемой Организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	СРО Союз микрофинансовых организаций «Единство», дата исключения 07.12.2021
Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах микрокредитной компании, в том числе Оказываемых за дополнительную плату	Микрокредитная компания предоставляет микрозаймы в соответствии с «Правилами Предоставления микрозаймов»
Информация о дополнительных услугах, оказываемых за дополнительную плату	отсутствует
Информация об установленном в микрокредитной компании 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 и иных документов в отношении финансовой услуги, осуществляется: 1) сотрудниками микрокредитной компании в местах оказания финансовой услуги; 2) иными способами, не запрещенными законодательством Российской Федерации.
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
Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания Просроченной задолженности	В соответствии с Приложением №2 к настоящему Положению

Информация о способах и адресах для направления обращений получателя микрофинансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России	В соответствии с Приложением №3 к настоящему Положению
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

2.2.Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг.

МФО обязано бесплатно, но не более одного раза по одному Договору займа (далее – Договор) предоставить ПФУ по его требованию заверенные МФО 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 (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- документ, подтверждающий полное исполнение ПФУ обязательств по Договору.

3. Правила взаимодействия микрокредитной компании с получателями Финансовых услуг.

Общие правила взаимодействия микрокредитной компании с получателями финансовых услуг.

В случае возникновения у ПФУ вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по Договору, МФО обязан 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 займа с целью возврата первоначального займа, оформленного ПФУ на лучших для него условиях;
- премирование работников МФО за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности ПФУ.

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 МФО 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, в письменной форме при письменном обращении или обращении в виде электронного документа, в виде электронного письма при обращении по электронной почте. Срок разъяснения при устном обращении – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные

разъяснения осуществляются по месту оказания услуги. По телефону разъяснение условий договоров и иных документов в отношении ФУ не осуществляется.

Срок разъяснения при письменном обращении и обращении в виде электронного документа – не позднее трех рабочих дней после регистрации обращения получателя финансовых услуг в Журнале регистрации обращений.

Срок разъяснения при электронном обращении по электронной почте – не позднее трех рабочих дней после получения организацией электронного обращения ПФУ.

Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники МФО (далее – сотрудники):

- Менеджер по выдаче займов;
- Генеральный директор.

Разъяснения в отношении ФУ осуществляется во всех случаях безвозмездно.

Список условий, обязательных для разъяснения.

Сотрудник обязан разъяснить ПФУ следующие условия финансовых услуг:

- Сумма займа;
- Срок действия договора;
- валюта, в которой предоставляется заём;
- 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 П
- ФУ; • 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 кредиторами 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.

4. Требования к работникам МФО, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке

Соответствия данных работников микрофинансовой организации указанным требованиям.

Обучение проходят сотрудники МФО и третьи лица, действующие по поручению, от имени и за счет МФО или сотрудники этих лиц, 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 сфере микрофинансовой деятельности, в том числе нормативных актах Банка России, в актах саморегулируемой организации (далее – СРО), в которой состоит МФО.

Обучение сотрудников проводится самостоятельно (внутреннее обучение) или с привлечением обучающих организаций (внешнее обучение). Внутреннее обучение может проводить директор МФО.

Сотрудники допускаются к работе с ПФУ только после прохождения обучения.

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

Формы обучения сотрудников.

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) работников на работу для выполнения функций, связанных с непосредственным взаимодействием с ПФУ.

Целевой (внеплановый) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) сотрудники МФО, 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 МФО новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав ПФУ;
- 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;
- при поручении сотруднику МФО работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора.

Повышение квалификации (плановый инструктаж).

Периодичность прохождения обучения сотрудниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

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

Обучение целевому (внеплановому) инструктажу проводится в следующих случаях и сроки:

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

Повышение квалификации(плановыйинструктаж)проводитсянережеодного разав год в соответствии с решением директора МФО.

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

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

Проверку квалификации проводит директор МФО.

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

Процедуры проверки профессиональных навыков (оценка соответствия).

Первичная проверка профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников осуществляется по истечении одного месяца с даты проведения вводного (первичного) инструктажа.

Проверку профессиональных навыков (оценку соответствия) сотрудников проводит директор МФО.

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

Порядок фиксации результатов проведения обучения сотрудников и оценки соответствия.

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

Журналы ведёт и хранит директор МФО.

Перечень сотрудников, проходящих обучение:

- директор МФО;
- сотрудник, назначенный ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг;
- менеджер по выдаче займов;
- третьи лица, действующие по поручению, от имени и за счет МФО или работники этих лиц.

Перечень лиц, ответственных за проведение обучения. Ответственный за организацию обучения – директор МФО.

Ответственный за проведение обучения – сотрудник МФО, назначенный ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг (далее - ответственный сотрудник).

5. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

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.

МФО обязано обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений ПФУ, имело право:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у ПФУ, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

- требовать у работников МФО предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения ПФУ;
- в случае необходимости обращаться непосредственно к директору МФО, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов ПФУ.

Ответ на обращение подписывается генеральным директором МФО.

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 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 №152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями Договора, заключенного с ПФУ, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным МФО. 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.

МФО обязано отвечать на каждое полученное им 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 Российской Федерации 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 обязан проинформировать ПФУ о риске получения информации о ПФУ неуполномоченным лицом.

МФО обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, проинформировать ПФУ о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

Обращение ПФУ должно содержать в отношении ПФУ, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный, для направления ответа на обращение; в отношении ПФУ, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица (приложение №4 к Положению) (далее - обращение).

МФО вправе отказать в рассмотрении обращения ПФУ по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие ПФУ признаки (в отношении ПФУ, 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 ПФУ, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МФО, имуществу, жизни и (или) здоровью работников МФО, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который ПФУ 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.

МФО обязан рассмотреть 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 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.

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 заносят в "Журнал регистрации обращений", в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- Дата регистрации входящий номер обращения;
- 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 сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в "Журнале регистрации обращений", однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в "Журнале регистрации обращений", установленного в пункте 2 настоящей статьи. В случае если ПФУ не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у ПФУ недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов ПФУ, МФО обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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

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

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

В случае отсутствия ответа ПФУ на запрос МФО, направленный в соответствии с пунктом 3 статьи 19 настоящего Стандарта, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

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

Ответ на обращение направляется ПФУ по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению МФО, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в "Журнале регистрации обращений".

Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания ПФУ, по результатам анализа обращений.

МФО предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений ПФУ.

МФО использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и, при наличии достаточного количества обращений, принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг по форме, определенной в приложении №7 к Положению.

Реализация права ПФУ на досудебный порядок разрешения споров.

При нарушении ПФУ сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору, МФО доводит до сведения ПФУ способом, предусмотренным в соответствующем Договоре, по выбору МФО претензию для разрешения спора в досудебном порядке по форме, определенной в приложении №8 к Положению (далее - обращение).

В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии МФО ПФУ, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены ПФУ, МФО в праве обратиться в суд с соответствующим требованием.

УВЕДОМЛЕНИЕ О РИСКАХ

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

1. Риск задержки выплаты заработной платы или иного ежемесячного дохода, когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору предоставления финансовой услуги у заемщика не совпадают со сроками платежей по микрозайму.
2. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор, ЧС) и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору оказания финансовой услуги.
3. Риск утраты заемщиком репутации надежного заемщика вследствие неисполнения им своих обязательств по договору оказания финансовой услуги.
4. Риск возникновения у заемщика негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй (БКИ) вследствие неисполнения ими своих обязательств по предоставленному микрозайму и обязанностью ООО МКК «ПРОК ФИНАНС» сообщить эту информацию в БКИ.
5. Риск отказа ООО МКК «ПРОК ФИНАНС» от выполнения распоряжения клиента, а также риск отказа принятия заявителя на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция получателя финансовой услуги осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с не предоставлением документов и (или) сведений, необходимых ООО МКК «ПРОК ФИНАНС» для документального фиксирования информации в соответствии с Федеральным законом РФ №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».
6. Риск влияния предоставленной заявителем информации о доходах, иных сведений о финансовом положении, о денежных обязательствах заявителя на индивидуальные условия заключаемого договора.
7. Риск обращения ООО МКК «ПРОК ФИНАНС» в суд вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по договору оказания финансовой услуги.
8. Риск отказа ООО МКК «ПРОК ФИНАНС» от рассмотрения обращения получателя финансовой услуги в случае ненадлежащего оформления обращения.
9. Риск получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом (в случае возникновения у ООО МКК «ПРОК ФИНАНС» сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, ООО МКК «ПРОК ФИНАНС» обязана проинформировать получателя финансовой услуги).
10. Риск увеличения суммы процентов за пользование микрозаймом в соответствии с договором в случае просрочки возврата микрозайма (части микрозайма) или неуплаты процентов (части процентов) в соответствии с договором.

11. Риск применения ООО МКК «ПРОК ФИНАНС» к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором.
12. Риск предъявления ООО МКК «ПРОК ФИНАНС» к заемщику в соответствии с договором требования о досрочном исполнении обязательств по всей сумме(части) микрозайма, всей сумме (части суммы) процентов за пользование микрозаймом.

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.

1. При возникновении просроченной задолженности по договору микрозайма получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе погасить возникшую просроченную задолженность.
2. Взаимодействовать с микрокредитной компанией ООО МКК «ПРОК ФИНАНС» (далее – МФО) способами, предусмотренными соглашениями и (или) иными подписываемыми документами при заключении договора займа.
3. При возникновении просроченной задолженности по договору микрозайма получатель финансовой услуги вправе обратиться в МФО с заявлением:
 - О реструктуризации задолженности;
 - О пролонгации договора микрозайма.
4. Получатель финансовой услуги по итогам рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности, пролонгации договора микрозайма вправе заключить дополнительное соглашение о реструктуризации/пролонгации.
5. Получатель финансовой услуги вправе фиксировать информацию об иницируемых им телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности.
6. Получатель финансовой услуги вправе получить от МФО 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).
7. Получатель финансовой услуги вправе получить не позднее 3-х дней с даты обращения в МФО график платежей по договору микрозайма, а также структуру и размер текущей задолженности получателя финансовой услуги.
8. Воспользоваться иными правами, установленными действующим законодательством.

СПОСОБЫ И АДРЕСА

**Для направления обращений получателей финансовых услуг в ООО МКК
«ПРОК ФИНАНС», в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого
и среднего бизнеса» и в 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 ООО МКК «ПРОК ФИНАНС»:

Путем предоставления документов, в том числе электронных документов, получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в офис организации по адресу: 659300, Алтайский край, г. Бийск, ул. Красногвардейская, д. 64 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00.

По почте в документальной 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: 659300, Алтайский край, г. Бийск, ул. Красногвардейская, д. 64 заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением.

По электронной почте : **prockfinance@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:

В офисе организации по адресу: 659300, Алтайский край, г. Бийск, ул. Красногвардейская, д. 64 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00.

По электронной почте : **prockfinance@mail.ru** с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00.

3. Обращения получателей финансовых услуг в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 123242, Москва г, ул. Суцёвская, д.21, офис 513 или 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: нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1. Время работы: понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15, перерыв с 12:00 до 13:00.

В Контактный центр Банка России **8800250-40-72** (для бесплатных звонков из регионов России) **+7495771-91-00** (звонок по тарифам Вашего оператора связи).

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)
На почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;
По факсу +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88, проверка прохождения факса +7 495 771-48-30.

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»;
- Федерального закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации", сведения о котором внесены в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства;
- 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:

Знать свои права и пользоваться ими при получении информации, защите своих персональных данных, частной жизни, неприкосновенности жилища и защите репутации:

Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в микрофинансовую организацию, в СРО, в которой состоит МФО и в Банк России, который является контрольным и надзорным органом для микрофинансовых организаций и СРО, в которых они состоят, обращаться в Прокуратуру, Роспотребнадзор и в другие государственные органы;

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;

Реализовывать свои права получателя финансовых услуг в досудебном порядке разрешения споров, в том числе в претензионном порядке урегулирования споров; Обжаловать действия (бездействие) микрофинансовой организации в Суде.

УВЕДОМЛЕНИЕ
О требованиях и рекомендациях к содержанию обращения
получателя финансовой услуги

1. Обязательная информация

Для физического лица:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение;

Для юридического лица:

- полное наименование и местонахождения юридического лица;
- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2. Рекомендуемая информация и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и организацией;
- 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 ПФУ считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Приложение №6
к Положению о взаимодействии с
Получателями финансовых услуг в соответствии
с базовым стандартом в ООО МКК
«ПРОКФИНАНС»

В Союз «Микрофинансовый Альянс
«Институты развития малого и среднего бизнеса»,
от ООО МКК «ПРОКФИНАНС» (ИНН 2204079228)

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

Директор
(должность)

(личная
подпись) (расшифровка подписи)

ОБОБЩЕНИЕ И ТИПИЗАЦИЯ
Обращений получателей финансовых
услуг в ООО МКК «ПРОК ФИНАНС» за
20_____год

1. Количество поступивших обращений_____;
2. Предмет обращений и результат их рассмотрения:
 - об отказе в принятии на обслуживание в организацию (удовлетворено, не удовлетворено);
 - жалобы на действия (бездействие) работников организации и (или) третьих лиц, действующих по договору с организацией (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);
 - об отказе в реструктуризации просроченной задолженности заемщика (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);
 - об отказе в предоставлении документов (копий документов), информации (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);
 - иное.
3. Меры по улучшению обслуживания получателей финансовых услуг.

Приложение №8
к Положению о взаимодействии с
Получателями финансовых услуг в
соответствии с базовым стандартом в
ООО МКК «ПРОК ФИНАНС»

ПФУ _____ (ФИО, ИНН или серия, номер паспорта)
ООО МКК «ПРОК ФИНАНС» (ИНН 2204079228)
Тел.: _____
_____ Исх. № _____ от _____
_____ 20 ____ г.

ПРЕТЕНЗИЯ

Между ООО МКК «ПРОК ФИНАНС» (ИНН 2204079228) и ПФУ (ФИО (полностью), серия, номер паспорта/Наименование, ИНН юридического лица) был заключен договор займа № от _____ 20 ____ года. В соответствии с (наименование платежного документа) _____ 20г. сумма займа в размере _____ (цифрами и прописью) рублей была предоставлена заемщику (ФИО или наименование юридического лица). В соответствии с п. вышеуказанного Договора по состоянию на _____ 20г. 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 за пользование займом в размере (цифрами и прописью) рублей, по штрафам и иным платежам в размере (цифрами и прописью) рублей.

Предлагаем в срок до _____ 20 ____ года погасить всю сумму просроченной задолженности наличным/безналичным платежом на расчетный счет организации (указать реквизиты счета). В случае если до указанного срока требования просроченная задолженность не будет погашена в полном объеме, ООО МКК «ПРОК ФИНАНС» вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

В пределах установленного для погашения просроченной задолженности срока предлагаем разрешить спор во внесудебном порядке, в том числе с использованием процедуры реструктуризации просроченной задолженности (при наличии надлежащих оснований и подтверждающих документов), переговоров.

Руководитель организации _____ Генеральной директор _____ / _____ /