

директор ООО «МК АДК» Зорин К.К.  
от «29» июня 2018 г. № 10/2



## Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с базовым стандартом в ООО «МК АДК»

### 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Положения.

Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг (далее – Положение) разработано обществом с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания АДК» 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 МКК 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 агентирования.

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.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении.

**Микрокредитная компания** – общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания АДК» (далее по тексту – МКК), являющееся микрофинансовой организацией (включая ее представительство), 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 МКК или представительства, или третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет МКК, 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, обратившееся в МКК с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

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

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

**Обращение** - направленное в МКК 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.

### 2.1. Минимальный объем информации получателю финансовой услуги.

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

Полное наименование:	Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания АДК»
Сокращенное наименование	ООО «МК АДК»
Адрес микрокредитной компании в пределах места ее нахождения	652053, обл. Кемеровская, г. Юрга, пр. Победы, 18, оф.203
Адреса и режим работы обособленных подразделений микрокредитной компании	г. Кемерово : ул. Леонова 18(10:00-19:00) ул.Ноградская 2(10:00-19:00), б-р. Строителей 11(10:00-19:00), пр. Шахтеров 49 (10:00-19:00) г. Юрга: ул.Тургенева 47(09:00-20:00), пр. Победы 18(09:00-23:00), пр.Победы 49(10:00-19:00), ул. Кирова 18 «а»( 10:00-19:00), ул. Строительная 33(10:00-20:00), ул. Машиностроителей 32( 10:00-21:00) г. Ленинск-Кузнецкий: ул. Кирова 87(10:00-19:00), пр. Ленина 59/1 г.Анжеро- Судженск: ул. Желябова 28(10:00-19:00)

	<p>г. Тайга: ул. 40 лет Октября 8(10:00-19:00)</p> <p>пгт. Яшкино: ул.Куйбышева 2 «б»(10:00-18:00, вск. выходной)</p> <p>г. Болотное ул. Московская 25 (10:00-18:00, вск. выходной )</p> <p>г.Алейск : ул. Комсомольская 124(10:00-20:00)</p> <p>г. Владикавказ п. Спутник 40(09:00-19:00)</p>
Адрес и режим работы офиса ООО «МК АДК»	Ул. Ленинградская 31 офис 12 Понедельник - пятница: 9:00 – 17:00 (Перерыв: 13:00 – 14:00) Суббота-воскресенье: выходной
Контактные телефоны микрокредитной компании и ее представительств	г. Юрга: тел. 88005005595
Почтовый адрес для корреспонденции	652053, обл. Кемеровская , г. Юрга, пр. Победы, 18, оф.203
Электронная почта	<a href="mailto:s@mk-adk.ru">s@mk-adk.ru</a>
Официальный сайт	<a href="http://www.mk-adk.ru/">http://www.mk-adk.ru/</a>
Информация об используемом микрокредитной компанией товарном знаке	-----
Информация о факте привлечения микрокредитной компанией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	-----
Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	Регистрационный номер записи – 001603532007640 От 22.03.2016 г.
Информация о членстве в саморегулируемой организации, включая дату приема в члены саморегулируемой организации	Саморегулируемая организация союза микрофинансовых организаций «Единство» протокол 68/16 от 22.08.2016, запись в реестре СРО №721

Информация об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	-----
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 наличными денежными средствами» утвержденные директором ООО «МК АДК» 29.03.16 №6/ОД
Информация о дополнительных услугах, оказываемых за дополнительную плату	-----
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: - сотрудниками микрокредитной компании в местах оказания финансовой услуги, в том числе при осуществлении взаимодействия с получателем финансовой услуги вне офисов расположения микрокредитной компании, а также 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 получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России	В соответствии с Приложением №3 к настоящему Положению
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.

МКК обязана 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 (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.**

3.1. 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, МКК обязана 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.

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 МКК бесплатно на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг.

Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении ПФУ, 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, 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 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.

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 МКК (далее – сотрудники):

- специалист по работе с клиентами

Разъяснения в отношении ФУ осуществляется во всех случаях безвозмездно.

### 3.3. 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;
- 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 займа.

## **4. Требования к работникам МКК, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников микрокредитной организации указанным требованиям.**

4.1. Обучение проходят сотрудники МКК и, от имени и за счет МКК 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 в сфере микрофинансовой деятельности, в том числе нормативных актах Банка России, в актах саморегулируемой организации (далее – СРО), в которой состоит организация.

Обучение сотрудников проводится самостоятельно (внутреннее обучение) или с привлечением обучающих организаций (внешнее обучение). Внутреннее обучение могут проводить директор Фонда или сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений ПФУ, специалист по внутреннему контролю в сфере ПОД/ФТ.

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.

### 4.2. Формы обучения сотрудников.

4.2.1. 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.

4.2.2. 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 Фондом 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.

4.2.3. Повышение квалификации (плановый инструктаж).

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

Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа сотрудники МКК проходит 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 Фондом 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 МКК, 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 МКК 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 (плановый инструктаж) проводится не реже одного раза в год в соответствии с решением руководителя МКК.

4.4. 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 сотрудник МКК, проводивший внутреннее обучение в форме повышения квалификации (плановый инструктаж).

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

4.5. 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 сотрудник МКК, проводивший вводный (первичный) и(или) целевой (внеплановый инструктаж).

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

4.6. Порядок фиксации результатов проведения обучения сотрудников и оценки соответствия.

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

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

4.7. Перечень сотрудников, проходящих обучение:

- директор МКК;
- сотрудник, назначенный ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг
- специалист по работе с клиентами
- третьи лица, действующие по поручению, от имени и за счет МКК или работники этих лиц.

4.8. Перечень лиц, ответственных за проведение обучения.

Ответственный за организацию обучения – директор.

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

## **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 МКК его обращения.

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

МКК обязана 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 МКК предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения ПФУ;
- в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу МКК, 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 МКК.

#### 5.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.

Ответ на обращение ПФУ МКК 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 N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями Договора, заключенного с ПФУ, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным МКК. В случае направления обращения от имени ПФУ его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение МКК направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному МКК ПФУ при заключении Договора, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

МКК обязана отвечать на каждое полученное ею обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени ПФУ его представителем МКК 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 МКК

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

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

МКК 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);

- отсутствует подпись ПФУ

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МКК, жизни и (или) здоровью работников МКК, 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.

МКК 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 МКК 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.

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

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

Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносят в "Журнал регистрации обращений", в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- дата регистрации и 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, МКК обязана рассмотреть 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 МКК, подлежит рассмотрению МКК в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

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

МКК обязана принять решение по полученному им обращению. Если ответственный сотрудник полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ ПФУ, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются МКК 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 МКК, 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, МКК урекомендуется 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 МКК, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в "Журнале регистрации обращений".

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

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.

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.

5.6. Реализация права ПФУ на досудебный порядок разрешения споров.

При нарушении ПФУ сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору, МКК доводит до сведения ПФУ способом, предусмотренным в соответствующем Договоре, по выбору МКК 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 МКК ПФУ, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены ПФУ, МКК вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

Приложение № 1  
к Положению о взаимодействии с  
получателями финансовых услуг в соответствии  
с базовым стандартом в ООО «МК АДК»

### 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 досрочного расторжения Договора займа (далее – Договор) ООО «МК АДК», в дальнейшем именуемый «МКК» в одностороннем порядке и/или требование от ПФУ досрочного исполнения обязательств по погашению займа, включая причитающихся процентов за пользование займом и других платежей, предусмотренных Договором, в случаях:

- неисполнения или ненадлежащего исполнения ПФУ обязательств по погашению займа (части займа) или уплаты процентов (части процентов) в сроки и размерах, установленных Договором более чем на 15 (пятнадцать) календарных дней;
- невыполнения ПФУ обязанности по обеспечению возврата суммы займа по настоящему Договору (в соответствии с договорами залога и поручительства, банковской гарантии, и иными способами обеспечения настоящего Договора), а также утрата обеспечения Договора займа или существенного ухудшения его условий по обстоятельствам, за которые МКК не отвечает;
- если ПФУ предъявлены требования, в том числе исковые, об уплате денежной суммы или об истребовании имущества, размер которых ставит под угрозу выполнение ПФУ обязательств по настоящему Договору;
- если ПФУ до подписания Договора не представил в МКК все необходимые для заключения Договора документы
- если Стороны не придут к соглашению по урегулированию расчетов в течение 15 (пятнадцать) календарных дней с момента возникновения внесения в действующее законодательство Российской Федерации изменений, которые могут препятствовать Сторонам исполнять свои обязательства;
- принятия решения о лишении ПФУ или прекращения права на занятие предпринимательской деятельностью;
- возбуждения в отношении ПФУ /Поручителя/Залогодателя процедуры банкротства;
- принятия решений о реорганизации или ликвидации ПФУ /Поручителя/Залогодателя;

• по другим основаниям, которые ставят под угрозу выполнение ПФУ обязательств по настоящему Договору.

2. Риск применения к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с Договором

3. Риск потери ПФУ предоставленного в обеспечение займа имущества в случае невозврата им полученного займа.

4. 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).

5. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения ПФУ своих обязательств по Договору займа (в том числе, потеря контрактов, задержка поступления денежных средств от предпринимательской деятельности и иных видов доходов по не зависящим от заемщика причинам, состояние здоровья заемщика, которое способно негативно повлиять на предпринимательскую деятельность и, соответственно, получение дохода).

6. Риск утраты ПФУ репутации надежного заемщика вследствие неисполнения им своих обязательств по предоставленному займу.

7. Риск возникновения у ПФУ негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй (БКИ) вследствие неисполнения им своих обязательств по предоставленному займу.

8. 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 у ПФУ для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».

9. Риск обращения МКК в суд вследствие неисполнения ПФУ своих обязательств по Договору займа.

**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 «МК АДК» (далее МКК) 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 МКК 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 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).

7. Получатель финансовой услуги вправе 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.

8. Воспользоваться иными правами, установленными действующим законодательством.

### СПОСОБЫ И АДРЕСА

#### для направления обращений получателей финансовых услуг в ООО «МК АДК»

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 «МК АДК»:

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в головной офис организации по адресу: 652053, обл. Кемеровская, г. Юрга, ул. Ленинградская 31 оф 12 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 17.00, перерыв с 13-00 до 14-00;

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: 652053, обл. Кемеровская г. Юрга, пр. Пбеды 18-203, заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением;

1.3. По электронной почте: E-mail: s@mr-adk.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: 88005005595 с понедельника по воскресенье с 10.00 до 23:00,

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

3.2. В Контактный центр Банка России 8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России) +7 495 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи).

3.3. 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)

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;*

3.6. На почтовый адрес территориального учреждения Банка России по адресу:  
650000, г. Кемерово, ул. Кирова, 12



## **СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ**

### **1. Права получателя финансовой услуги установлены:**

- Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Федерального закона от 24.07.2007 N 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:**

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 микрофинансовую организацию, в СРО, в которой состоит Фонд 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;

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 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 место нахождения 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 «МК АДК»

В СРО «Единство»  
от ООО «МК АДК»

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)

\_\_\_\_\_  
К.К.Зорин  
(расшифровка подписи)

**ОБОБЩЕНИЕ И ТИПИЗАЦИЯ  
обращений получателей финансовых услуг  
в ООО «МК АДК» за 201\_\_ 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.

2. Меры по улучшению обслуживания получателей финансовых услуг.

Приложение № 8  
к Положению о взаимодействии с  
получателями финансовых услуг в соответствии  
с базовым стандартом в ООО «МК АДК»

ПФУ \_\_\_\_\_ (ФИО, ИНН или серия, номер паспорта)  
от Общества с ограниченной ответственностью  
«МК АДК»

Тел.: \_\_\_\_\_

Исх.№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### ПРЕТЕНЗИЯ

Между ООО «МК АДК» и ПФУ ФИО (полностью), серия, номер паспорта/Наименование, ИНН юридического лица был заключен договор займа № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_

В соответствии с (наименование платежного документа) \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. 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 \_\_\_\_\_ 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 безналичным/наличным платежом или на расчетный счет организации: (указать реквизиты счета). 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, в том числе с использованием процедуры реструктуризации просроченной задолженности (при наличии надлежащих оснований и подтверждающих документов), переговоров.

Руководитель организации

Директор  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(личная подпись)

/К.К.Зорин/

(расшифровка

подписи)