Утверждаю
Директор ООО МКК «Яр миг»
Павленко Сергей Александрович
«21» декабря 2021 года

Положение

о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Положения.

Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг (далее – Положение) разработано микрокредитной компанией «Яр миг» 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 соблюдения прав и законных интересов третьих лиц – получателей финансовых услуг, реализуемых Обществом, а также в целях доведения до сведения таких лиц информации (сведений) и раскрытия им информации (сведений) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, нормативных актов ЦБ РФ, базовых стандартов и иных внутренних документов. Положение определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники МКК «Яр миг» 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.

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

2) обращение – направленное в микрокредитную компанию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным

уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрокредитной компанией финансовых услуг;

3) Договор микрозайма – договор займа, в пределах, установленных ФЗ « О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организаций» для микрозаймов, заключаемый между Заемщиком и МКК, по которому МКК передает во временное пользование Заемщику денежные средства, а Заемщик обязуется возвратить МКК сумму займа и уплатить проценты на нее, в порядке и на условиях, предусмотренных данным договором;

4) официальный сайт микрокредитной компании – сайт в информационнотелекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности микрокредитнойкомпании, электронный адрес, которого включает доменное имя, права на которое принадлежат микрокредитной компании;

5) получатель финансовой услуги (ПФУ) – физическое лицо, обратившееся в микрокредитную компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

6) 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 займа (в том числе займа), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

7) саморегулируемая организация – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка";

8) финансовые услуги – услуги по предоставлению займов получателям финансовых услуг.

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

2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги.

2.1. Минимальный объем информации получателю финансовой услуги.

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

Полное наименование:	Микрокредитная компания «Яр миг»
Сокращенное наименование	МКК «Яр миг»
Адрес микрокредитной компании в пределах места ее нахождения	353579, Краснодарский край, Славянский район, станица Петровская, улица Красная 36А, литер А3, комната 22.

Адрес представительства микрокредитной компании	_____
Режим работы микрокредитной компании и ее представительства	Понедельник - пятница: 9:00 – 17:00; Суббота: 9.00 - 15.00; Воскресенье: выходной
Контактные телефоны микрокредитной компании и ее представительства	Станица Петровская: тел. 8-988-349-42-74
Почтовый адрес для корреспонденции	353579, Краснодарский край, Славянский район, станица Петровская, улица Красная 36А, литер А3, комната 22.
Электронная почта	posta@mail.ru
Официальный сайт	www.mkkyarmig.ru
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 – 1803078008832 От 03.05.2018 г.
Информация о членстве в саморегулируемой организации, включая дату приема в члены саморегулируемой организации	Союз микрофинансовых организаций «Альянс», 07.12.2021 года Регистрационны № 1221040231634
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», утвержденные директором ООО МКК «Яр миг» от «05» марта 2019 года.
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; - представителями третьих лиц, привлеченных на основе агентирования; - консультантами с использованием сервисов онлайн-коммуникаций на официальном сайте, в том числе в режиме реального времени, а также иными способами, не запрещенными законодательством Российской Федерации.
О рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа или привлечении денежных средств финансовой организацией)	Получатель финансовой услуги принимает на себя риск, связанный с ухудшением своего материального положения и перед принятием решения о целесообразности заключения договора займа должен внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе: ➢ соразмерность долговой нагрузки с текущим финансовым положением, ➢ предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов), ➢ вероятность наступления обязательств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояния здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода). При несвоевременной оплате займа сумма возврата займа увеличивается в связи со следующими обстоятельствами: ➢ увеличивается срок пользования денежными средствами, ➢ начисляется в зависимости от индивидуальных условий договора неустойка за несвоевременное исполнение обязательств. В

	случае принятия решения о судебном урегулировании спора процессуальные издержки возмещаются стороне, требования которой удовлетворены за счет средств проигравшей стороны по иску. Привлекаемые денежные средства граждан в случае несостоятельности Общество не привлекает денежные средства физических лиц в качестве вкладов, займов или иными способами
О правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности	Согласно Федеральному закону «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности» (далее - №230-ФЗ), при осуществлении процедуры взыскания 4 просроченной задолженности получатель финансовой услуги имеет право: 1. В любой момент отказаться от заключенного соглашения с кредитором на иные способы взаимодействия (кроме указанных в ч. 1 статьи 4 №230-ФЗ (личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие); телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника), сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путём направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путём вручения под расписку. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением. 2. В любое время отозвать согласие, указанное в пункте 1 части 5 №230-ФЗ (согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом), сообщив об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому дано соответствующее согласие, путём направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путём вручения заявления под расписку уполномоченному лицу кредитора или лицу, действующему от его имени

	и (или) в его интересах. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом. 3. Взаимодействовать с кредитором только если: - это кредитор, в том числе новый кредитор, при переходе к нему прав требования; - это лицо, действующее от имени и (или) в интересах кредитора, только в том случае, если оно является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр. 4. Недопущение в отношении себя направленных на возврат просроченной задолженности действий кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, связанных в том числе с: - применением к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью; - уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения; - применением методов, опасных для жизни и здоровья людей; - оказанием психологического давления на должника и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц; - введением должника и иных лиц в заблуждение относительно: - правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения должником, сроков исполнения обязательства; - передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства для должника и иных лиц, возможности применения к должнику мер административного и уголовнопроцессуального воздействия и уголовного преследования; - принадлежности кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, к органам государственной власти и органам местного самоуправления; - любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

	5. На непередачу кредитором или лицом, действующего от его имени и (или) в его интересах, третьим лицам сведений о себе и своей просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие свои персональные данные, если иное не предусмотрено федеральным законом. 6. На непривлечение двух и более лиц для осуществления от имени кредитора и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 №230-ФЗ. 7. На использование способов взаимодействия с кредитором или лицом, действующего от его имени и (или) в его интересах, только в рамках действующего законодательства, а именно указанных в статье 4 №230-ФЗ. 8. Неразглашение сведений о себе, просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных должника неограниченному кругу лиц, в том числе путём размещения таких сведений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы должника не допускается. 9. Недопущение направленных на возврат просроченной задолженности взаимодействий с собой как должником способами непосредственного взаимодействия (личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие); телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника) в случаях: 1) со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания должника банкротом; 2) с момента получения документов, подтверждающих наличие оснований, свидетельствующих, что он:

	➢ является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности, в том числе по основаниям, предусмотренным пунктом 1 статьи 30 Гражданского кодекса Российской Федерации; ➢ находится на излечении в стационарном лечебном учреждении; ➢ является инвалидом первой группы; ➢ является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного). 10. Недопущение направленных на возврат просроченной задолженности взаимодействий с собой как должником способами непосредственного взаимодействия (личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие): 1) в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известным кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах; 2) посредством личных встреч более одного раза в неделю; 3) посредством телефонных переговоров: ➢ более одного раза в сутки; ➢ более двух раз в неделю; ➢ более восьми раз в месяц. 11. Недопущение направленных на возврат просроченной задолженности взаимодействий с собой как должником способами телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иные сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовых отправлений по месту жительства или месту пребывания должника): 1) в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известному кредитору и (или) лицу,

	действующему от его имени и (или) в его интересах; 2) общим числом: ➢ более двух раз в сутки; ➢ более четырех раз в неделю; ➢ более шестнадцати раз в месяц. 12. На взаимодействие с собой на русском языке или на языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла просроченная задолженность. 13. На возможность направления кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявления, касающегося взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 №230-ФЗ, с указанием на: 1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя; 2) отказ от взаимодействия. И на возможность отменить свое вышеуказанное заявление путём уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путём направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путём вручения уведомления под расписку. 14. Получать ответы на свои обращения и заявления в установленные действующим законодательством сроки. 15. Обращаться за защитой своих прав и законных интересов как должника в вышестоящие органы.
О способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России	Получатель финансовой услуги вправе в любое время по своему усмотрению направлять обращения в адрес Общества, саморегулируемой организации (СРО) и в Банк России следующими способами: в адрес микрокредитной компании: ➢ посредством почтового отправления: 353579, Краснодарский край, Славянский район, станица Петровская, улица Красная 36А, литер А3, комната 22.

	➢ в адрес СРО микрофинансовой организации: ➢ посредством почтового отправления: 420066, РТ г. Казань, а/я 100 ➢ посредством сайта СРО: https://sro-mfo.ru/ ➢ в адрес Банка России посредством почтового отправления: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12 Выбор конкретного способа направления получателем финансовой услуги обращения, а также выбор адресата такого обращения, выбирается получателем финансовой услуги самостоятельно с учетом его личных предпочтений и фактических обстоятельств, Общество не влияет на выбор получателем финансовой услуги способа направления обращения и (или) адресата такого обращения.
О способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора	При возникновении просроченной задолженности, получатель финансовой услуги имеет право добровольно погасить просроченную задолженность в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления микрокредитной компанией досудебной претензии или обратиться в любое время в микрокредитную компанию для решения вопроса о досудебном урегулировании спора с: ➢ заявлением на реструктуризацию долга с указанием причин возникновения просроченной задолженности и с приложением подтверждающих данные причины документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями; ➢ заявлением либо обращением в свободной форме, с указанием причин возникновения просроченной задолженности и просьбой поиска возможности решения проблемы по просроченной задолженности. Указанные заявления возможно направить в микрокредитную компанию следующими способами: ➢ лично предоставив заявление в любой офис (обособленное подразделение) Общества в часы работы. Микрокредитная компания гарантирует рассмотрение вышеуказанных заявлений и обращений в течение установленного действующим законодательства срока – 10 дней.

2.2. Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг.

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

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);

3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение);

4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

3. Правила взаимодействия микрокредитной компании с получателями финансовых услуг.

3.1. Общие правила взаимодействия микрокредитных компаний с получателями финансовых услуг.

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

1) передача микрокредитной компанией в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;

2) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

3) стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;

4) премирование работников микрокредитной компании за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

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

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

1) о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей);

2) о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;

3) о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);

3.3. Осуществление оценки платежеспособности получателя финансовой услуги. Микрокредитная компания при рассмотрении заявления получателя финансовой услуги на получение потребительского займа в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности получателя финансовой услуги. Для оценки долговой нагрузки микрокредитная компания обязана запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в микрокредитную компанию с заявлением на получение потребительского займа на сумму свыше 3 000 (трех тысяч) рублей, следующую информацию:

1) о текущих денежных обязательствах;

2) о периодичности и суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам;

3) о целях получения займа получателем финансовой услуги;

4) об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;

5) о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату подачи в микрокредитную компанию заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления. С 1 октября 2017 года в целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги между одной микрокредитной компанией и одним получателем финансовой услуги не может быть заключено более 10 (десяти) (с 1 января 2019 года - более 9 (девяти)) договоров потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, за исключением договоров, срок пользования денежными средствами по которым фактически составил не более 7 (семи) календарных дней. При расчете предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги для целей настоящего пункта учитываются договоры потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, заключенные в течение 1 (одного) года, предшествующего дате получения микрокредитной компанией заявления на получение очередного потребительского займа от получателя финансовой услуги. Микрокредитная компания не вправе заключать с получателем финансовой услуги договор потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у получателя финансовой услуги обязательств перед такой микрокредитной компанией по иному договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

3.4. Порядок взаимодействия микрокредитных компаний с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности.

В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, микрокредитная компания с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязана в течение 7

(семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с получателем финансовой услуги, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации. Микрокредитная компания обязана с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации информировать получателя финансовой услуги по договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивать у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

3.5. Реструктуризация задолженности.

В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрокредитную компанию с заявлением о реструктуризации задолженности. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, микрокредитная компания обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы. Микрокредитная компания рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед микрокредитной компанией по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

1) смерть получателя финансовой услуги;

2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;

3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;

4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;

6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;

7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;

8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;

9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;

10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой

услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

Указанные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято микрокредитной компанией. Получатели финансовых услуг должны предоставлять, подтверждающие документы вместе с заявлением о реструктуризации. Кроме этого микрокредитная компания также вправе запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и микрокредитной компанией не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрокредитная компания принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации. В случае принятия микрокредитной компанией решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги микрокредитная компания предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между микрокредитной компанией и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.6 Увеличение срока возврата суммы займа.

С 1 октября 2017 года максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского займа, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не может составлять более 7 (семи) в течение 1 (одного) года (с 1 апреля 2018 года - более 6 (шести), с 1 января 2019 года - более 5 (пяти)), если получателем финансовой услуги является физическое лицо и срок возврата займа, предусмотренный таким договором при его заключении, не превышает 30 (тридцати) календарных дней. В максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского займа, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не включаются дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, а также соглашения, указанные в пункте 6 статьи 12 настоящего Стандарта, если в указанном соглашении снижена процентная ставка за пользование займом по сравнению с действующими на момент подписания такого соглашения условиями указанного договора и (или) уменьшена общая сумма задолженности по договору потребительского займа.

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

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

1) не менее 1 (одного) года – в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;

2) не менее 6 (шести) месяцев – в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе

4. Требования к работникам ООО МКК «Яр миг», осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников микрофинансовой организации указанным требованиям.

4.1. Обучение проходят сотрудники МКК и третьи лица, действующие по поручению, от имени и за счет ООО МКК « Яр миг» 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 МКК «Яр миг» или сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений ПФУ.

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 «Яр миг» 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 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.

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 МКК 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 директор, сотрудник МКК, проводивший внутреннее обучение в форме повышение 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 директор, сотрудник МКК, проводивший вводный (первичный) и(или) целевой (внеплановый инструктаж).

Проверка профессиональных навыков (оценка соответствия) проводится в форме собеседования директора, 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 (Приложение 1).

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 (Приложение 2).

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

4.7. Перечень сотрудников, проходящих обучение:

- директор МКК;
- сотрудник, назначенный ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг;
- менеджер по займам;
- 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 – директор или сотрудник МКК, назначенный ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг (далее - ответственный сотрудник).

5. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

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

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг микрокредитная компания руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрокредитной компанией его обращения.

4.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.

Ответ на обращение получателя финансовой услуги микрокредитная компания направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным

микрокредитной компанией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение микрокредитная компания направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрокредитной компании получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом. Микрокредитная компания обязана отвечать на каждое полученное ею обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем микрокредитная компания вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и микрокредитной компанией. При этом использование личного

кабинета получателя финансовой услуги в соответствующей микрокредитной компании признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и микрокредитной компанией.

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

Микрофинансовая организация обязана довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

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

2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрокредитной компании, действия (бездействие) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

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

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

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

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

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

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

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

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрокредитной компанией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений". Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения

запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

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

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

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с микрокредитной компанией, подлежит рассмотрению микрокредитной компанией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений" (Приложение 3).