

УТВЕРЖДЕНО

Приказом № 8 от 01.07.2017 г.

Генеральный директор
ООО МКК «ВегаКредит»



_____ Плаксин А. И.
«01» июля 2017 года

СТАНДАРТ

ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, оказываемых Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ВегаКредит»

Настоящий Стандарт защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ВегаКредит» (далее по тексту – Стандарт МКК) разработан 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, утвержденным Банком России 22.06.2017 г. (далее по тексту – Базовый стандарт).

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Предмет регулирования и сфера применения Стандарта МКК

1. Настоящий Стандарт МКК принят в целях:
 - 1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «ВегаКредит» (также по тексту Стандарта МКК – Общество, Займодавец);
 - 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия сотрудников Общества с получателями финансовых услуг;
 - 3) повышения информационной открытости Общества, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Общества;
 - 4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых Обществом.
2. Настоящий Стандарт МКК основывается на нормах законодательства Российской Федерации.
3. Стандарт МКК обязателен к применению персоналом Общества, непосредственно взаимодействующим с получателями финансовых услуг.
4. Общество обязано включать в договор с третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет Общества, положения, обязывающие такое третье лицо соблюдать требования настоящего Стандарта МКК.
5. Общество обязано обеспечить соблюдение требований настоящего Стандарта МКК третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет Общества, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности.

Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Стандарте МКК

Для целей Стандарта МКК используются следующие основные понятия:

- 1) **обращение** - направленное в Общество 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 Обществом финансовых услуг;
- 2) **официальный сайт** - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Общества, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Обществу;
- 3) **получатель финансовой услуги** - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу (также по тексту настоящего Стандарта МКК – Заемщик, Клиент);
- 4) **реструктуризация задолженности** - решение Общества 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 микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

- 5) **саморегулируемая организация** - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации (МФО), действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка";
- 6) **финансовые услуги** - услуги по предоставлению микрозаймов (также по тексту Стандарта МКК – заём) получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц;
- 7) **должник** - лицо, имеющее просроченное денежное обязательство.

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

Глава 2. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ

Статья 3. Минимальный объем информации, предоставляемой получателю финансовой услуги

1. В местах оказания финансовых услуг, доступных для ознакомления получателем финансовой услуги, в том числе на официальном сайте Общества, размещается следующая информация:

- 1) - полное и сокращенное наименование Общества,
 - адрес в пределах места его нахождения,
 - адреса обособленных подразделений Общества (при наличии),
 - режим работы Общества и его обособленных подразделений,
 - контактный телефон, по которому осуществляется связь с Обществом,
 - официальный сайт Общества,
 - информацию об используемом Обществом товарном знаке (при наличии),
 - информацию о факте привлечения Обществом к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности,
 - информацию о регистрационном номере записи Общества в государственном реестре микрофинансовых организаций,
 - информацию о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации),
 - текст настоящего Стандарта МКК.

Перечисленная информация содержится в **пунктах с 1 по 13 Приложения № 1 к Стандарту МКК**.

- 2) о финансовых услугах и дополнительных услугах, оказываемых Обществом, в том числе оказываемых за дополнительную плату (**п. 14 Приложения № 1 к Стандарту МКК**);
- 3) об установленном в Обществе 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 (**п. 15 Приложения № 1 и Приложение № 2 к Стандарту МКК**);
- 4) 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 Обществом) согласно пункту 2 настоящей статьи - **Приложение № 3 к Стандарту МКК**;
- 5) о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности - **Приложение № 4 к Стандарту МКК**;
- 6) о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России - **Приложение № 5 к Стандарту МКК**;

7) о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора - **Приложение № 6 к Стандарту МКК.**

2. Общество предоставляет получателю финансовой услуги информацию о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (**Приложение № 3 к Стандарту МКК**), в том числе:

- 1) информацию о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании услуги;
- 2) информацию о том, что привлекаемые Обществом займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации.

Информация о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (**Приложение № 3 к Стандарту МКК**) доводится до сведения получателя финансовой услуги одним из следующих способов, удобных для получателя финансовой услуги:

- устно (при личном обращении получателя финансовых услуг в Общество очно или по телефону) должностным лицом, ответственным за предоставление разъяснений о предоставляемой Обществом финансовой услуге и уполномоченным на предоставление такой финансовой услуги от имени Общества;

- самостоятельно получателем финансовой услуги, путем ознакомления с такой информацией, размещенной на официальном сайте Общества и в местах оказания финансовых услуг Обществом, доступных для ознакомления получателем финансовой услуги - стенд «Информация», папка-регистратор для хранения документов «Информация для клиентов Общества».

3. Общество обязано предоставить получателю финансовой услуги информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых Обществом условиях, в частности сообщить о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- 1) соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;
- 2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- 3) вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря заработной платы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

Информация, достаточная для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых Обществом условиях (**п.16 Приложения № 1 к Стандарту МКК**) доводится до сведения получателя финансовой услуги одним из следующих способов, удобных для получателя финансовой услуги:

- устно (при личном обращении получателя финансовых услуг в Общество очно или по телефону) должностным лицом, ответственным за предоставление разъяснений о

предоставляемой Обществом финансовой услуге и уполномоченным на предоставление такой финансовой услуги от имени Общества;

- самостоятельно получателем финансовой услуги, путем ознакомления с такой информацией, размещенной на официальном сайте Общества и в местах оказания финансовых услуг Обществом, доступных для ознакомления получателем финансовой услуги - стенд «Информация», папка-регистратор для хранения документов «Информация для клиентов Общества».

4. Общество обязано предоставить получателю финансовой услуги информацию о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на запрос Общества в соответствии с п. 1 ст. 9 Стандарта МКК, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа (*п. 17 Приложения № 1 к Стандарту МКК*).

Статья 4. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг

1. Информация, указанная в статье 3 Стандарта МКК доводится Обществом до получателей финансовых услуг:

- 1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;
- 2) бесплатно, с учетом пункта 3 настоящей статьи;
- 3) на русском языке;
- 4) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, Общество обязано обеспечить, чтобы предоставляемая получателям финансовых услуг информация и содержание документов были понятны и доступны получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;
- 5) в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;
- 6) вся информация, предоставленная на бумажном носителе, распечатывается с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами "Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03", утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года, кегль (размер) шрифта не менее 8.

2. Для предоставления информации получателю финансовой услуги Общество обязано использовать согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги информационные носители и каналы связи, включая, по крайней мере, телефонную и почтовую связь, а также сообщение информации через официальный сайт Общества (при наличии последнего). Общество обязано обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги.

3. Общество по договору потребительского микрозайма обязано 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 Обществом 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 (расходный кассовый 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.

Заверенные копии предоставляются Обществом получателю финансовой услуги при его личном обращении (или его представителя по нотариально удостоверенной доверенности). Подпись под заявлением получателя финансовой услуги о предоставлении копий перечисленных документов и отправленное в адрес Общества заказным письмом, должна быть нотариально заверена.

4. Документы, указанные в пункте 3 настоящей статьи, составляются на русском языке и распечатываются с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами "Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03", утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

5. Документы, указанные в подпунктах 1-4 пункта 3 настоящей статьи, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в "Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг". Документ, указанный в подпункте 5 пункта 3 настоящей статьи, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в "Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг". Если документ, указанный в пункте 3 настоящей статьи, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документа увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, Общество вправе предоставить указанные в пункте 3 настоящей статьи документы при ответе на такое обращение в срок, указанный в пункте 3 статьи 19 настоящего Стандарта МКК.

Статья 5. Особенности предоставления информации на официальном сайте Общества

1. Адрес официального сайта Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <http://www.permfo.ru/>

2. Официальный сайт содержит полную информацию об Обществе, о предоставляемых им услугах и продуктах микрофинансирования. Меню официального сайта Общества четко структурировано, понятно для пользователя и содержит раздел, описывающий структуру сайта, позволяющий в доступной форме определить местонахождение каждой веб-страницы официального сайта Общества в его структуре. Сайт Общества состоит из комплекта веб-страниц (разделов), включающих в себя главную страницу, сервисы и услуги, информационный раздел (документы), контактные данные.

3. Информация, размещаемая на официальном сайте Общества, отвечает следующим требованиям:

- 1) информация круглосуточно доступна получателю финансовой услуги на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и без иных ограничений;
- 2) информация доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;
- 3) информация не зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовой услуги с ее содержанием. Доступ к информации, размещенной на официальном сайте Общества не обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений.

4. Раздел официального сайта Общества с информацией об Обществе и условиях оказываемых Обществом финансовых услуг, подлежащей раскрытию в соответствии с Федеральным законом от 21 декабря 2013 года N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", иными федеральными законами Российской Федерации, а также принятыми в соответствии с ними нормативными актами, круглосуточно доступен для автоматической (без участия человека) обработки информационными системами в один переход по гиперссылкам с главной страницы официального сайта Общества.

5. Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта Общества содержащих информацию, указанную в пункте 4 настоящей статьи, не должна превышать 4 (четырёх) часов в месяц (за исключением перерывов, связанных с обстоятельствами непреодолимой силы, подтвержденными решениями (заявлениями) компетентных органов государственной власти и уполномоченных организаций, либо с действиями третьих лиц, подтвержденными соответствующими документами, выданными органами государственной власти, и (или) сторонними организациями, имеющими техническую возможность фиксации таких действий третьих лиц).

Глава 3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ РЕКЛАМНОГО ХАРАКТЕРА О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

Статья 6. Основные принципы предоставления информации рекламного характера

1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

2. Общество вправе выбрать форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и настоящего Стандарта МКК.

3. Информация рекламного характера должна быть оформлена таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателя финансовой услуги и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний.

4. Информация рекламного характера не должна содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести получателя финансовой услуги в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

Статья 7. Особенности интернет-рекламы

1. Общество, выступая в качестве рекламодателя, не вправе использовать фирменное наименование и (или) товарный знак иной микрофинансовой организации в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2. Общество, выступая в качестве рекламодателя, в целях недопущения предоставления получателю финансовой услуги недостоверной информации не должна применять маскировку официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другой микрофинансовой организации, обнародованный ранее.

3. Общество, выступая в качестве рекламодателя, не вправе использовать для рекламы своих услуг программы для электронно-вычислительной машины, которые предназначены для изменения информации, обрабатываемой посредством иной программы для электронно-вычислительной машины, предназначенной для получения доступа к сайтам в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и (или) для совершения иных действий, связанных с такой информацией (браузерные плагины).

Глава 4. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОБЩЕСТВА С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Статья 8. Общие правила взаимодействия Общества с получателями финансовых услуг

1. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, Общество обязано предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом Общество не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

2. В деятельности Общества не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

- 1) передача Обществом 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 Общества за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

Статья 9. Информация, запрашиваемая Обществом у получателя финансовой услуги до заключения договора потребительского займа

1. До заключения договора потребительского займа или принятия получателем финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, Общество обязано 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);
- 4) о наличии в собственности получателя финансовой услуги движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении анкеты/заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100`000 (Сто тысяч) рублей).

Статья 10. Осуществление оценки платежеспособности получателя финансовой услуги

1. Общество при рассмотрении заявления получателя финансовой услуги на получение потребительского займа в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности получателя финансовой услуги.

2. Для оценки долговой нагрузки Общество обязано запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в Общество 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 (*настоящий пункт применяется с 1 октября 2017 года*);
- 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 Общество заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

3. В целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги между Обществом и одним получателем финансовой услуги не может быть заключено более 10 (десяти) (с 1 января 2019 года - более 9 (девяти)) договоров потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма 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 микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, заключенные в течение 1 (одного) года, предшествующего дате получения Обществом заявления на получение очередного потребительского микрозайма от получателя финансовой услуги (*настоящий пункт применяется с 1 октября 2017 года*).

4. Общество не вправе заключать с получателем финансовой услуги договор потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у получателя финансовой услуги обязательств перед Обществом по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

5. Положения пунктов 3 и 4 настоящей статьи не распространяются:

- 1) на выданные до 1 апреля 2018 года микрозаймы, сумма которых не превышает 3`000 (трех тысяч) рублей или срок возврата которых не превышает 6 (шести) календарных дней;
- 2) на выданные с 1 апреля 2018 года микрозаймы, сумма которых не превышает 3`000 (трех тысяч) рублей и срок возврата которых не превышает 7 (семи) календарных дней;
- 3) на микрозаймы, выданные на льготных условиях, с процентной ставкой, не превышающей трехкратную ключевую процентную ставку, установленную Банком России на дату выдачи таких микрозаймов.

Статья 11. Порядок взаимодействия Общества с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности

1. В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, Общество с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязано 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.

2. Общество обязано 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.

Статья 12. Реструктуризация задолженности

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в Общество с заявлением о реструктуризации задолженности.

2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, Общество обязано рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном настоящей статьей.

3. Общество рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги 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.

4. Указанные в пункте 3 настоящей статьи факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято Обществом. Общество обязано в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и Обществом не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации Общество 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 порядке и в сроки, указанные в пункте 3 статьи 19 настоящего Стандарта МКК.

6. В случае принятия Обществом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги Общество предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между Обществом и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Статья 13. Увеличение срока возврата суммы займа

1. Максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, 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 (*настоящий пункт применяется с 1 октября 2017 года*).

2. В максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, 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 МКК, если в указанном соглашении снижена процентная ставка за пользование микрозаймом по сравнению с действующими на момент подписания такого соглашения условиями указанного договора и (или) уменьшена общая сумма задолженности по договору потребительского микрозайма.

Статья 14. Порядок и случаи фиксации телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также хранения соответствующей информации (*настоящая статья применяется с 1 января 2018 года*).

1. Общество по договору потребительского займа обязано обеспечивать фиксацию и хранение иницируемых 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 Общества или личный кабинет (при наличии) получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности Общества 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.
2. Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с получателями финансовых услуг определяется Обществом исходя из технических возможностей и (или) вида взаимодействия с получателем финансовой услуги. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи.
3. Общество вправе также фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Общество обязано сообщать получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.
4. Общество обязано обеспечивать хранение зафиксированных телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, составленных и полученных ею в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, до истечения сроков, указанных в пункте 1 настоящей статьи, в соответствующем для данного вида взаимодействия формате (на бумажном носителе или на электронном, магнитном, оптическом носителе), за исключением случаев, когда фиксация или хранение противоречит законодательству Российской Федерации.

Статья 15. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения обособленных подразделений (офисов) Общества

1. Общество обязано обеспечить соответствие обособленного подразделения (также по тексту настоящего Стандарта МКК – офис, офис по выдаче займов) установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечить наличие освещения и отопления, а также оборудование инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг.
2. Общество, осуществляя прием заявок и заключение договоров об оказании финансовых услуг (за исключением случаев заключения договоров микрозайма посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"), обязано обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:
 - 1) в офисе Общества, в котором осуществляется заключение договоров об оказании финансовых услуг (прием заявлений о предоставлении микрозайма), должна размещаться информация, указанная в статье 3 настоящего Стандарта МКК;
 - 2) персонал Общества, очно взаимодействующий с получателями финансовых услуг, должен обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;
 - 3) в офисе Общества должна быть обеспечена возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг;
 - 4) в офисе Общества рекомендуется обеспечить возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателем финансовой услуги, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в статье 3 настоящего Стандарта, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о финансовой услуге наравне с другими лицами.

Статья 16. Требования к персоналу Общества, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных сотрудников Общества указанным требованиям

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

2. Общество обязано проводить регулярное обучение персонала Общества, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

3. Обучение, предусмотренное пунктом 2 настоящей статьи, проводится в соответствии с внутренним документом Общества, разработанным с учетом настоящего Стандарта МКК и предусматривающим, в том числе:

- 1) порядок проведения обучения персонала;
- 2) требования к периодичности прохождения соответствующих обучающих мероприятий персоналом, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;
- 3) порядок проведения ежегодных проверок квалификации персонала, осуществляющего непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы;
- 4) процедуры проверки профессиональных навыков (оценка соответствия);
- 5) порядок фиксации результатов проведения обучения персонала и оценки соответствия.

4. Обучение, предусмотренное пунктом 2 настоящей статьи, проводится в следующих формах:

- 1) вводный (первичный) инструктаж;
- 2) целевой (внеплановый) инструктаж;
- 3) повышение квалификации (плановый инструктаж) в области защиты прав получателей финансовых услуг.

5. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами Общества в области защиты прав получателей финансовых услуг проводятся при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу для выполнения функций, указанных в главах 4, 5 настоящего Стандарта МКК (*настоящий пункт применяется с 1 января 2018 года*).

6. Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа работник Общества проходит однократно до начала осуществления соответствующих функций, при этом перечень работников и (или) должностей определяется в соответствии с внутренним документом Общества, разработанным с учетом настоящего Стандарта МКК (*настоящий пункт применяется с 1 января 2018 года*).

7. Целевой (внеплановый) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) персонал Общества, осуществляющий непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проходят в процессе трудовой деятельности (*настоящий пункт применяется с 1 января 2018 года*).

8. Целевой (внеплановый) инструктаж проводится Генеральным директором Общества или руководителем кадрового подразделения, или иным уполномоченным Приказом генерального директора лицом, в следующих случаях:

- 1) при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав получателей финансовых услуг;

- 2) при утверждении Обществом новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав получателей финансовых услуг;
 - 3) при переводе работника на другую постоянную работу в Обществе, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции;
 - 4) при поручении работнику Общества работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора.
9. Повышение квалификации (плановый инструктаж) персонала Общества осуществляется с периодичностью, устанавливаемой Обществом самостоятельно, однако не реже одного раза в год (*настоящий пункт применяется с 1 января 2018 года*).
10. Персонал Общества, осуществляющий непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускается к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного настоящей статьёй. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем, на условиях, определенных внутренним документом Общества (*настоящий пункт применяется с 1 января 2018 года*).

Глава 5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Статья 17. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Обществом его обращения.
2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Обществе назначается работник или подразделение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг. В вышеуказанных целях Общество также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.
3. Общество обязано обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имело право:
 - 1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
 - 2) требовать у работников Общества предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;
 - 3) в случае необходимости обращаться непосредственно к Генеральному директору Общества, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.
4. Ответ на обращение подписывается Генеральным директором Общества или иным уполномоченным представителем.

Статья 18. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Общество направляет по адресу, предоставленному ему 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 Обществом. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществу получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

2. Общество обязано отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3 настоящей статьи.

3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Общество 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.

4. В случае если договором об оказании финансовой услуги предусмотрена подача 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 Обществом.

5. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Общество обязано проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

6. Общество обязано в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 7 и 8 настоящей статьи. Указанные в настоящем пункте статьи требования и рекомендации к содержанию обращения получателя финансовой услуги могут быть изданы и опубликованы Обществом в виде отдельного внутреннего документа Общества, регулирующего, в том числе порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг.

7. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

8. Общество обязано 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 Обществом;

- 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 Общества, 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.
- 9.** Общество 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 Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, 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.
- 10.** Общество обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 9 настоящей статьи.
- 11.** Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.
- 12.** Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг". 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.

Статья 19. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

1. Общество принимает обращения получателей финансовых услуг лично в офисах выдачи займов при наличии документа, удостоверяющего личность заявителя; по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Общества, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте Общества.
2. 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 получателей финансовых услуг", в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:
 - 1) дата регистрации и входящий номер обращения;

- 2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.
3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг». В случае если получатель финансовой услуги 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 получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.
4. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора об оказании Обществом финансовой услуги, подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг».

Статья 20. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

1. Общество обязано принять решение по полученному им обращению. Если ответственный специалист полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.
2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Общества, направленный в соответствии с пунктом 3 статьи 19 настоящего Стандарта МКК, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.
3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Обществу рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.
4. Если иное не указано в обращении получателя финансовых услуг, ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, с отметкой о регистрации ответа в «Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг».

Статья 21. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений

1. Общество предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:
- 1) количество поступивших обращений;
 - 2) предмет обращений;

- 3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).
2. Общество 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..

Статья 22. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров

1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, Общество доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору Общества претензию для разрешения спора в досудебном порядке.
2. В претензии, направляемой Обществом, должна быть указана следующая информация:
- 1) наименование Общества и сведения, достаточные для ее идентификации;
 - 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
 - 3) способ(ы) оплаты задолженности;
 - 4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
 - 5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).
3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Обществом получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, Общество вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

Глава 6. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ САМОРЕГУЛИРУЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КОНТРОЛЯ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ОБЩЕСТВОМ ТРЕБОВАНИЙ БАЗОВОГО СТАНДАРТА ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Статья 23. Порядок осуществления саморегулируемой организацией контроля за соблюдением Обществом требований Базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг

1. Саморегулируемая организация вправе, в том числе на основании обращений органов власти, Банка России или получателей финансовых услуг:
- 1) проводить в отношении Общества проверки надлежащего предоставления информации получателям финансовых услуг;
 - 2) требовать предоставления копий ответов на обращения получателей финансовых услуг;
 - 3) направлять иные запросы и требования в адрес Общества относительно соблюдения им требований настоящего Базового стандарта;
 - 4) проводить мероприятия по контролю, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях проверки соблюдения Обществом требований настоящего Базового стандарта при оказании финансовых услуг.
2. Взаимодействие между саморегулируемой организацией и Обществом, в том числе при осуществлении саморегулируемой организацией контроля за соблюдением Обществом требований Базового стандарта, осуществляется с учетом требований Базового стандарта, внутренних стандартов саморегулируемой организации и законодательства Российской Федерации.

Глава 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 24. Вступление настоящего Стандарта МКК в силу

1. Настоящий Стандарт МКК вступает в силу с момента его утверждения Генеральным директором Общества и действует без ограничения срока, до замены его новым Стандартом МКК и применяется с 1 июля 2017 года в головном офисе и во всех обособленных подразделениях (офисах по выдаче займов) Общества.
2. П. 3 статьи 10 и п. 1 статьи 13 настоящего Стандарта МКК применяются с 1 октября 2017 года.
3. П. 2, п. 5 статьи 5, статья 14, п. 5, 6, 8-10 статьи 16 настоящего Стандарта МКК применяются с 1 октября 2017 года.
4. При расчете предельного уровня платежеспособности получателей финансовых услуг для целей пункта 2 статьи 10 настоящего Стандарта МКК договоры потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, учитываются следующим образом:
 - 1) 10 (десять) микрозаймов в год - в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между получателем финансовой услуги и Обществом с 1 июля 2017 года по 31 декабря 2018 года.
 - 2) 9 (девять) микрозаймов в год - в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между получателем финансовой услуги и Обществом с 1 января 2019 года.
5. При расчете максимального числа дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, для целей пункта 1 статьи 13 учитываются следующим образом:
 - 1) 7 (семь) дополнительных соглашений - в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между получателем финансовой услуги и Обществом с 1 июля 2017 года по 31 марта 2018 года.
 - 2) 6 (шесть) дополнительных соглашений - в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между получателем финансовой услуги и Обществом с 1 апреля 2018 года по 31 декабря 2018 года.
 - 3) 5 (пять) дополнительных соглашений - в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между получателем финансовой услуги и Обществом с 1 января 2019 года.
6. Настоящий Стандарт МКК не применяется к отношениям Общества с получателями финансовых услуг, возникшим до вступления в силу положений Базового стандарта и настоящего Стандарта МКК, регулирующих соответствующие отношения.
7. Иные положения, не предусмотренные настоящим Стандартом МКК, разрешаются с учетом требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017 г. и действующего законодательства Российской Федерации.