

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО МКК
«БИК КАПИТАЛ»

Алексеев Г.Г.

«05» июля 2017 г



**ПОЛОЖЕНИЕ
о взаимодействии с получателями финансовых услуг
ООО МКК «БИК КАПИТАЛ»**

1. Общие положения

1.1. Для целей настоящего положения используются следующие основные понятия:

- 1) **Обращение** – направленное в микрофинансовую организацию 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 микрофинансовой организацией финансовых услуг;
- 2) **Официальный сайт микрофинансовой организации** – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, электронный адрес, которого включает доменное имя, права на которое принадлежат микрофинансовой организации;
- 3) **Получатель финансовой услуги** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;
- 4) **Саморегулируемая организация** - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015г №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;
- 5) **Финансовые услуги** – услуги по представлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Стандарте, 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, предоставляемой получателю финансовой услуги.

1.	Полное и (при наличии) сокращенное наименование микрофинансовой организации	Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «БИК КАПИТАЛ», сокращенное наименование ООО МКК «БИК КАПИТАЛ».
2.	Адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения, адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации, режим работы микрофинансовой организации и ее обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения)	Юридический адрес: 678290, Российская Федерация, Республика Саха (Якутия), с. Сунтар, ул. Д. Яковлева, д. 5 Фактический адрес: 677000, Российская Федерация, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Лермонтова, д. 25, оф. 411, режим работы: Пн-Пт, с 09:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной.

<p>соответствующего обособленного подразделения)</p>	<p>Обособленные подразделения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 678290, РС (Я), Сунтарский р-н, с. Сунтар, ул. Октябрьская, д.82, (ТЦ "Первый"), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 2. 678030, РС (Я), Горный р-н, с. Бердигестях, ул. Семена Данилова, д.20 (ТЦ Уют, 2-этаж), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 3. 678380, РС (Я), Намский р-н, с. Намцы, ул. Чернышевского, д.7 (Здание рынка «Энсиэли хотуннара»), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 4. 678350, РС (Я), Усть-Алданский р-н, с. Борогонцы, ул. Лонгинова, д.43, Б (ТЦ Туйгун), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 5. 678070, РС (Я), Мегино-Кангаласский р-н, с. Майя, ул. Манчары, д.9 (ТЦ Дархан, 2-этаж), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 6. 678200, РС (Я), Вилюйский р-н, г. Вилюйск, ул. Ярославского, д.42 (ТЦ "Киш", 2-этаж), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 7. 678450, РС (Я), Нюрбинский р-н, г. Нюрба, ул. Ст. Васильева, д. 82 (ТЦ Мария, правый блок), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 8. 678720, РС (Я), Томпонский р-н, п. Хандыга, ул. Магаданская, д.26/1(ТР Каспий), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 9. 678100, РС (Я), Олекминский р-н, г. Олекминск, ул. 50 лет Победы, д.60 а (здание Быткомбината, 1-этаж), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 10. 678000, РС (Я), Хангаласский р-н, г. Покровск, ул. Притузова, д.42 (Здание ТК Пирамида, 1 -этаж), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 11. 678310, РС (Я), Кобяйский р-н, с. Кобяй, ул. Эверстова Е.Е., д.20/1 (Здание м-на Престиж, 2-этаж), режим работы: Пн-Пт, с
--	---

		10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной;
3.	Контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией	8 (914) 2 700 331
4.	Официальный сайт микрофинансовой организации	http://bik-ykt.ru
5.	Информацию об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии)	Не используется
6.	О факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	Третьи лица привлекаются для оказания консультационных услуг, оформления заявлений на предоставление займа, выдача денежных средств, принятия платежей, подписания договором потребительского займа, а также дополнительных соглашений к ним.
7.	О регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	Регистрационный номер / 651303698003514; Дата внесения в реестр – 11 июля 2013 года.
8.	О членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации)	Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Единство», дата принятия: 19.05.2016.
9.	Об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	Отсутствует
10.	О финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации, в том числе оказываемых за дополнительную плату	Предоставление потребительских займов от 500руб. до 15000руб. Предоставление займов ЮЛ/ИП до 3 млн. рублей. Страхование физических лиц (имущество, детей от НС)
11.	Об установленном в микрофинансовой организации 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	1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в устной форме при устном обращении получателя и в письменной форме при письменном обращении; 2. Срок разъяснения при устном обращении – незамедлительно после обращения. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги по адресам указанным в п.2 настоящей таблицы; 3. Срок разъяснения при письменном обращении – не позднее десяти рабочих дней после получения организацией письменного обращения; 4. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют специалисты по выдаче займов, письменные за подписью директора ответственным сотрудником назначенным

		<p>директором компании;</p> <p>5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно;</p> <p>6. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется согласно, установленных режимов работы офисов выдачи займов п.2 настоящей таблицы.</p>
12.	<p>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)</p>	<p>При заключении договора займа получатель финансовой услуги заемщик проинформирован о следующих рисках:</p> <p>1. О возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору потребительского займа и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору потребительского займа.</p>
13.	<p>О правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности</p>	<p>1. При возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в следующих случаях:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

		<p>статуса единственного кормильца в семье;</p> <p>9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;</p> <p>10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;</p> <p>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.</p> <p>2. Получатель финансовой услуги по итогам рассмотрения организацией заявления о реструктуризации задолженности вправе заключать в соответствии с Базовым стандартом с Организацией дополнительное соглашение (соглашения) о реструктуризации задолженности.</p> <p>3. Получатель финансовой услуги вправе фиксировать информацию об иницируемых им телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности.</p> <p>4. Получатель финансовой услуги вправе получить от организации ответ по существу запроса не позднее 10 календарных дней после даты предоставления запроса о наличии/отсутствии факта предоставления информации о заемщике в БКИ, а наименовании и адресе местонахождения этого БКИ (в случае, если такая информация была предоставлена).</p> <p>6. Получатель финансовой услуги вправе получить не позднее 3-х дней с даты обращения в организацию график платежей по договору потребительского займа, а также структуру и размер текущей задолженности получателя финансовой услуги.</p>
14.	<p>О способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России</p>	<p>Обращения получателей финансовых услуг направляются в:</p> <p>1. ООО МКК «БИК КАПИТАЛ» в документальной форме по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью получателя финансовой услуги или ее аналогом (факсимиле) по адресу: 677000, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Лермонтова, дом 25, оф. 411, либо по электронной почте: Mfo-partner2015@yandex.ru (документы подписываются простой подписью);</p> <p>2. СРО МФО «Единство» по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или</p>

		<p>простым почтовым отправлением по адресу: 420066, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Чистопольская, д. 16/15 офис 1; адрес для корреспонденции: 420066, РТ г. Казань, а/я 100 или по электронной почте: (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью);</p> <p>3. Банк России в документарной форме по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России; по факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88; устно по телефону контактного центра Банка России: 8 800 250-40-72.</p>
15.	<p>О способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг)</p>	<p>Все споры и (или) разногласия, возникшие между Сторонами, подлежат передаче на разрешение в суд.</p> <p>Досудебное урегулирование спора, возможно, посредством личных переговоров получателя финансовой услуги и представителя ООО МКК «БИК КАПИТАЛ».</p> <p>Путем медиации в рамках досудебного урегулирования спора, если это предусмотрено договором или дополнительным соглашением сторон;</p> <p>Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством способами.</p>

2.2. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг.

Микрофинансовая организация по договору потребительского микрозайма 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 микрофинансовой организацией 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 микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг

3.1. Общие правила взаимодействия микрофинансовых организаций 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, микрофинансовая организация 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 микрофинансовой организации не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

1) передача микрофинансовой организацией 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 микрофинансовой организации за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

3.2. Информация, запрашиваемая микрофинансовой организацией у получателя финансовой услуги до заключения договора потребительского займа.

До заключения договора потребительского займа или принятия получателем финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, микрофинансовая организация 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.

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

Для оценки долговой нагрузки микрофинансовая организация обязана запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в микрофинансовую организацию 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 микрофинансовую организацию 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 микрофинансовой организацией 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 микрофинансовой организацией заявления на получение очередного потребительского микрозайма от получателя финансовой услуги.

Микрофинансовая организация 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 такой микрофинансовой организацией по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

3.4. Порядок взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности.

В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, микрофинансовая организация 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.

Микрофинансовая организация 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. Увеличение срока возврата суммы займа.

С 1 октября 2017 года 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.

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, 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.

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

Микрофинансовая организация 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 микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности микрофинансовой организации 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. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

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

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг микрофинансовая организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

4.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.

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

Микрофинансовая организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем микрофинансовая организация 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:

для физических лиц и индивидуальных предпринимателей: 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);

В случае возникновения у микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

Микрофинансовая организация обязана 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.

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный, 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.

Получатель финансовой услуги обязан включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

1) Номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;

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

3) Наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействия) 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.

Микрофинансовая организация 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 либо индивидуальным предпринимателем, 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;

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, 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.

Микрофинансовая организация 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 микрофинансовой организацией 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.

Микрофинансовая организация принимает обращения получателей финансовых услуг направленных посредством электронной почты, по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, либо непосредственно в любом офисе компании, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации.

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

ПОЛОЖЕНИЕ
о взаимодействии с получателями финансовых услуг
ООО МКК «БИК КАПИТАЛ»

1. Общие положения

1.1. Для целей настоящего положения используются следующие основные понятия:

- 1) **Обращение** – направленное в микрофинансовую организацию 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 микрофинансовой организацией финансовых услуг;
- 2) **Официальный сайт микрофинансовой организации** – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, электронный адрес, которого включает доменное имя, права на которое принадлежат микрофинансовой организации;
- 3) **Получатель финансовой услуги** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;
- 4) **Саморегулируемая организация** - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015г №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;
- 5) **Финансовые услуги** – услуги по представлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Стандарте, 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, предоставляемой получателю финансовой услуги.

1.	Полное и (при наличии) сокращенное наименование микрофинансовой организации	Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «БИК КАПИТАЛ», сокращенное наименование ООО МКК «БИК КАПИТАЛ».
2.	Адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения, адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации, режим работы микрофинансовой организации и ее обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения)	Юридический адрес: 678290, Российская Федерация, Республика Саха (Якутия), с. Сунтар, ул. Д. Яковлева, д. 5 Фактический адрес: 677000, Российская Федерация, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Лермонтова, д. 25, оф. 411, режим работы: Пн-Пт, с 09:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной.

соответствующего обособленного подразделения)	<p>Обособленные подразделения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 678290, РС (Я), Сунтарский р-н, с. Сунтар, ул. Октябрьская, д.82, (ТЦ "Первый"), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 2. 678030, РС (Я), Горный р-н, с. Бердигестях, ул. Семена Данилова, д.20 (ТЦ Уют, 2-этаж), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 3. 678380, РС (Я), Намский р-н, с. Намцы, ул. Чернышевского, д.7 (Здание рынка «Энсиэли хотуннара»), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 4. 678350, РС (Я), Усть-Алданский р-н, с. Борогонцы, ул. Лонгинова, д.43, Б (ТЦ Туйгун), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 5. 678070, РС (Я), Мегино-Кангаласский р-н, с. Майя, ул. Манчары, д.9 (ТЦ Дархан, 2-этаж), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 6. 678200, РС (Я), Вилюйский р-н, г. Вилюйск, ул. Ярославского, д.42 (ТЦ "Кин", 2-этаж), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 7. 678450, РС (Я), Нюрбинский р-н, г. Нюрба, ул. Ст. Васильева, д. 82 (ТЦ Мария, правый блок), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 8. 678720, РС (Я), Томпонский р-н, п. Хандыга, ул. Магаданская, д.26/1(ТР Каспий), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 9. 678100, РС (Я), Олекминский р-н, г. Олекминск, ул. 50 лет Победы, д.60 а (здание Быткомбината, 1-этаж), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 10. 678000, РС (Я), Хангаласский р-н, г. Покровск, ул. Притузова, д.42 (Здание ТК Пирамида, 1 -этаж), режим работы: Пн-Пт, с 10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной; 11. 678310, РС (Я), Кобяйский р-н, с. Кобяй, ул. Эверстова Е.Е., д.20/1 (Здание м-на Престиж, 2-этаж), режим работы: Пн-Пт, с
---	---

		10:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота, воскресенье – выходной;
3.	Контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией	8 (914) 2 700 331
4.	Официальный сайт микрофинансовой организации	http://bik-ykt.ru
5.	Информацию об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии)	Не используется
6.	О факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	Третьи лица привлекаются для оказания консультационных услуг, оформления заявлений на предоставление займа, выдача денежных средств, принятия платежей, подписания договором потребительского займа, а также дополнительных соглашений к ним.
7.	О регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	Регистрационный номер / 651303698003514; Дата внесения в реестр – 11 июля 2013 года.
8.	О членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации)	Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Единство», дата принятия: 19.05.2016.
9.	Об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	Отсутствует
10.	О финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации, в том числе оказываемых за дополнительную плату	Предоставление потребительских займов от 500руб. до 15000руб. Предоставление займов ЮЛ/ИП до 3 млн. рублей.
11.	Об установленном в микрофинансовой организации 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	1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в устной форме при устном обращении получателя и в письменной форме при письменном обращении; 2. Срок разъяснения при устном обращении – незамедлительно после обращения. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги по адресам указанным в п.2 настоящей таблицы; 3. Срок разъяснения при письменном обращении – не позднее двенадцати рабочих дней после получения организацией письменного обращения; 4. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют специалисты по выдаче займов, письменные за подписью директора ответственным сотрудником назначенным

		<p>директором компании;</p> <p>5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно;</p> <p>6. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется согласно, установленных режимов работы офисов выдачи займов п.2 настоящей таблицы.</p>
12.	<p>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)</p>	<p>При заключении договора займа получатель финансовой услуги заемщик проинформирован о следующих рисках:</p> <p>1. О возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору потребительского займа и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору займа.</p>
13.	<p>О правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности</p>	<p>1. При возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в следующих случаях:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

		<p>статуса единственного кормильца в семье;</p> <p>9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;</p> <p>10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;</p> <p>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.</p> <p>2. Получатель финансовой услуги по итогам рассмотрения организацией заявления о реструктуризации задолженности вправе заключать в соответствии с Базовым стандартом с Организацией дополнительное соглашение (соглашения) о реструктуризации задолженности:</p> <p>3. Получатель финансовой услуги вправе фиксировать информацию об иницируемых им телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности;</p> <p>4. Получатель финансовой услуги вправе получить от организации ответ по существу запроса не позднее 10 календарных дней после даты предоставления запроса о наличии/отсутствии факта предоставления информации о заемщике в БКИ, а наименовании и адресе местонахождения этого БКИ (в случае, если такая информация была предоставлена).</p> <p>6. Получатель финансовой услуги вправе получить не позднее 3-х дней с даты обращения в организацию график платежей по договору потребительского займа, а также структуру и размер текущей задолженности получателя финансовой услуги.</p>
14.	<p>О способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России</p>	<p>Обращения получателей финансовых услуг направляются в:</p> <p>1. ООО МКК «БИК КАПИТАЛ» в документарной форме по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью получателя финансовой услуги или ее аналогом (факсимиле) по адресу: 677000, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Лермонтова, дом 25, оф. 411, либо по электронной почте: Mfo-partner2015@yandex.ru (документы подписываются простой подписью);</p> <p>2. СРО МФО «Единство» по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или</p>

		<p>простым почтовым отправлением по адресу: 420066, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Чистопольская, д. 16/15 офис 1; адрес для корреспонденции: 420066, РТ г. Казань, а/я 100 или по электронной почте: (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью);</p> <p>3. Банк России в документарной форме по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России; по факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88; устно по телефону контактного центра Банка России: 8 800 250-40-72.</p>
15.	<p>О способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг)</p>	<p>Все споры и (или) разногласия, возникшие между Сторонами, подлежат передаче на разрешение в суд.</p> <p>Досудебное урегулирование спора, возможно, посредством личных переговоров получателя финансовой услуги и представителя ООО МКК «БИК КАПИТАЛ».</p> <p>Путем медиации в рамках досудебного урегулирования спора, если это предусмотрено договором или дополнительным соглашением сторон;</p> <p>Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством способами.</p>

2.2. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг.

Микрофинансовая организация по договору потребительского микрозайма 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 микрофинансовой организацией 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 микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг

3.1. Общие правила взаимодействия микрофинансовых организаций 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, микрофинансовая организация 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 микрофинансовой организации не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

- 1) передача микрофинансовой организацией 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 микрофинансовой организации за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

3.2. Информация, запрашиваемая микрофинансовой организацией у получателя финансовой услуги до заключения договора потребительского займа.

До заключения договора потребительского займа или принятия получателем финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, микрофинансовая организация 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.

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

Для оценки долговой нагрузки микрофинансовая организация обязана запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в микрофинансовую организацию 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 микрофинансовую организацию 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 микрофинансовой организацией 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 микрофинансовой организацией заявления на получение очередного потребительского микрозайма от получателя финансовой услуги.

Микрофинансовая организация 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 такой микрофинансовой организацией по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

3.4. Порядок взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности.

В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, микрофинансовая организация 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.

Микрофинансовая организация 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. Увеличение срока возврата суммы займа.

С 1 октября 2017 года 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.

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, 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.

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

Микрофинансовая организация по договору потребительского займа обеспечивает 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 микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности микрофинансовой организации 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. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

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

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг микрофинансовая организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

4.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.

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

Микрофинансовая организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем микрофинансовая организация 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:

для физических лиц и индивидуальных предпринимателей: 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);

В случае возникновения у микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

Микрофинансовая организация обязана 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.

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный, 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.

Получатель финансовой услуги обязан включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) Номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- 2) Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) Наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, 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.

Микрофинансовая организация 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 либо индивидуальным предпринимателем, 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;
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, 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.

Микрофинансовая организация 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 микрофинансовой организацией 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.

Микрофинансовая организация принимает обращения получателей финансовых услуг направленных посредством электронной почты, по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации.

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".