



## 1. Общие положения

### 1.1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Стандарта .

Настоящий Стандарт качества взаимодействия с получателями финансовых услуг (далее – Стандарт) разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Межрегиональная финансовая компания развития» - (далее ООО МКК «МФКР») в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017 г., направлено на доведение до получателей финансовых услуг достоверных сведений о микрокредитной компании и ее услугах в целях обеспечения ею защиты прав и интересов получателей финансовых услуг. Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники ООО МКК «МФКР» должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

ООО МКК «МФКР» вправе вносить в настоящий Стандарт изменения и дополнения, не противоречащие требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Изменения и дополнения, вносимые в Стандарт, вводятся в действие после их утверждения генеральным директором ООО МКК «МФКР» .

### 1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Стандарте.

**Микрокредитная компания** – Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «МФКР» - (далее ООО МКК «МФКР»), являющееся микрофинансовой организацией, осуществляющее микрофинансовую деятельность в соответствии с законодательством о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях, и зарегистрированной в государственном реестре микрофинансовых организаций.

**Место оказания финансовой услуги** - место нахождения ООО МКК «МФКР», в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги.

**Получатель финансовой услуги** (далее - ПФУ) - физическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу

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

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

**Обращение** - направленное в ООО МКК «МФКР» получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрокредитной компанией финансовых услуг.

**Реструктуризация задолженности** - решение ООО МКК «МФКР» в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы микрозайма, рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

## 2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги.

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

В местах оказания финансовых услуг, в том числе на своем официальном сайте ООО МКК «МФКР» размещает и доводит до ПФУ следующую информацию:

Полное наименование:	Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Межрегиональная финансовая компания развития»
Сокращенное наименование	ООО МКК «МФКР»
Адрес ООО «МКК «МФКР» Почтовый адрес для корреспонденции	420081, г.Казань, Пр.Альберта Камалеева, 16А офис 402
Режим работы микрокредитной компании	Понедельник - Пятница: 9:00 до16.00
Контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрокредитной компанией	8(843) 237 20 90
Электронная почта	Mfo_mfkr@mail.ru <a href="mailto:rshammazov@mail.ru">rshammazov@mail.ru</a>
Официальный сайт	<a href="https://mfkr.ru/">https://mfkr.ru/</a>
Информация о факте привлечения ООО МКК МФКР к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	Не привлекаются
Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	№ 2110516000140 от 08.07.2011
Информация о членстве в саморегулируемой организации, включая дату приема в члены саморегулируемой организации	Саморегулируемая организация Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса », дата приема в члены СРО 17 августа 2016 г. Регистрационный № 0816033160469
Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах ООО МКК «МФКР», в том числе оказываемых за дополнительную плату	Дополнительные услуги не оказываются
Информация об установленном в МКК МФКР порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений	Разъяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, осуществляется в офисе при непосредственном осуществлении взаимодействия с получателем финансовой услуги ; - Ответственное лицо за предоставление соответствующих разъяснений – генеральный директор ООО МКК МФКР
Информация о рисках, связанных с заключением и	

исполнением получателем финансовой услуги условий договора займа, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги	В соответствии с Приложением №1 к настоящему Положению
Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности	В соответствии с Приложением №2 к настоящему Положению
Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России	В соответствии с Приложением №3 к настоящему Положению
Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг:	В соответствии с Приложением №4 к настоящему Положению

### 2.1. Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг.

ООО МКК «МФКР» обязано бесплатно, но не более одного раза по одному Договору займа (далее – Договор) предоставить ПФУ по его требованию заверенные ООО МКК «МФКР» копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

- подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия Договора;
- подписанное ПФУ заявление на предоставление займа;
- документ, подтверждающий выдачу ПФУ займа (ордер);
- документ, подтверждающий полное исполнение ПФУ обязательств по Договору.

### 3. Правила взаимодействия ООО МКК МФКР с получателями финансовых услуг.

3.1. В случае возникновения у ПФУ вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по Договору, ООО МКК «МФКР» обязано предоставить ПФУ мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения.

В деятельности ООО МКК «МФКР» не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

- передача ООО МКК «МФКР» в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению ПФУ Договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;
- оказание психологического давления на ПФУ с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- стимулирование заключения ПФУ иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного ПФУ на лучших для него условиях;
- премирование работников ООО МКК «МФКР» за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности ПФУ.

### 3.2 Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги.

Основными принципами разъяснения условий являются добросовестность, полнота и достоверность разъясняемых сведений. Информация ПФУ, доводится ООО МКК «МФКР» бесплатно на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг.

Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении ФУ, которую ПФУ намерен получить, осуществляются в той форме, в которой он обратился за разъяснением: в устной форме при устном обращении непосредственно в месте оказания услуг или по телефону, в письменной форме при письменном обращении или обращении в виде электронного документа, в виде электронного письма при обращении по электронной почте.

Срок разъяснения при устном обращении и по телефону – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги .

Срок разъяснения при письменном обращении и при электронном обращении по электронной почте - не позднее трех рабочих дней после регистрации обращения получателя финансовых услуг в Журнале регистрации обращений.

Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники ООО МКК «МФКР» (далее – сотрудники):

- юрисконсульт;
- генеральный директор ООО МКК «МФКР».

Разъяснения в отношении ФУ осуществляется во всех случаях безвозмездно.

Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с 09.00 до 16.00.

3.3. Список условий, обязательных для разъяснения.

Сотрудник обязан разъяснить ПФУ следующие условия финансовых услуг:

- сумма микрозайма(займа);
- срок действия договора;
- валюта, в которой предоставляется займ;
- процентная ставка;
- количество, размер и периодичность (сроки) платежей ПФУ (график погашения займа);
- порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей ПФУ при частичном досрочном возврате микрозайма;
- способы исполнения ПФУ обязательств по договору по месту нахождения ПФУ;
- обязанность ПФУ заключить иные договоры;
- ответственность ПФУ за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) и порядок их определения;
- способ обмена информацией между кредитором и заемщиком;
- очередность погашения задолженности;
- разрешение споров, в том числе их досудебное урегулирование;
- способы защиты законных прав ПФУ;
- риски, связанные с заключением и исполнением ПФУ условий Договора, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании ФУ;
- способы взаимодействия, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности;
- прочие условия договора займа.

Порядок и принципы рассмотрения обращений получателей финансовых услуг регулируется также отдельным Положением , утвержденным генеральным директором ООО МКК МФКР.

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

4.1. Работники ООО МКК «МФКР», осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, должны соответствовать требованиям, установленным законодательством, а также статьей 16 «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами

саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации»:

- иметь основное общее образование,
  - владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами ООО МКК «МФКР»,
- 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;
- пройти при допуске к деятельности и далее проходить регулярно обучение способам и методам взаимодействия с получателями финансовых услуг в соответствии с настоящим Стандартом.

4.2. Обучение проходят сотрудники ООО МКК «МФКР», осуществляющие непосредственное взаимодействие с ПФУ в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления раскрываемой и предоставляемой им информации, а также информации, содержащейся в решениях органов ООО МКК «МФКР», в нормативных актах Российской Федерации в сфере микрофинансовой деятельности, в том числе нормативных актах Банка России, в актах саморегулируемой организации (далее – СРО), в которой состоит организация.

Обучение сотрудников проводится самостоятельно (внутреннее обучение) или с привлечением обучающих организаций (внешнее обучение). Внутреннее обучение проводит генеральный директор ООО МКК МФКР, он же и является ответственным за рассмотрение обращений ПФУ. Сотрудники допускаются к работе с ПФУ только после прохождения обучения.

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

#### 4.3. Формы обучения сотрудников.

4.3.1. **Вводный (первичный)** инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами ООО МКК «МФКР» в области защиты прав ПФУ проводятся при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу для выполнения функций, связанных с непосредственным взаимодействием с ПФУ.

4.3.2 **Целевой (внеплановый)** инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) сотрудники ООО МКК «МФКР», осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проходят в процессе трудовой деятельности. Целевой (внеплановый) инструктаж проводится в следующих случаях:

- при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав ПФУ;
- при утверждении ООО МКК «МФКР» новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав ПФУ;
- при переводе сотрудника на другую постоянную работу в ООО МКК «МФКР», в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав ПФУ недостаточно для выполнения новой трудовой функции;
- при поручении сотруднику ООО МКК «МФКР» работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора.

#### 4.3.3. **Повышение квалификации** (плановый инструктаж).

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

Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа сотрудники ООО МКК «МФКР» проходит однократно, до начала осуществления соответствующих функций.

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

- при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых

актов Российской Федерации в области защиты прав ПФУ – не позднее трех рабочих дней с даты вступления в силу соответствующих актов;

- при утверждении ООО МКК «МФКР» новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав ПФУ - не позднее десяти рабочих дней с даты утверждения или изменения указанных документов;
- при переводе сотрудника на другую постоянную работу в ООО МКК «МФКР», в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав ПФУ недостаточно для выполнения новой трудовой функции - не позднее десяти рабочих дней со дня наступления соответствующего случая;
- при поручении сотруднику ООО МКК «МФКР» работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора - не позднее десяти рабочих дней со дня наступления соответствующего случая.

Повышение квалификации (плановый инструктаж) проводится не реже одного раза в год в соответствии с решением генерального директора ООО МКК «МФКР». Порядок проведения ежегодных проверок квалификации сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с ПФУ, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы.

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

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

Проверку квалификации проводит генеральный директор МКК МФКР, проводивший внутреннее обучение в форме повышения квалификации (плановый инструктаж).

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

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

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

Результаты проведения ежегодных проверок квалификации и проверок профессиональных навыков (оценки соответствия) сотрудников фиксируются в Журнале учета проверок сотрудников ООО МКК «МФКР» в сфере защиты прав и интересов ПФУ.

Журналы ведет и хранит соответственно генеральный директор, осуществляющий обучение и проверки.

4.7. Перечень сотрудников, проходящих обучение:

- Генеральный директор ООО МКК «МФКР», он же является ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг;
- юрисконсульт.

Ответственный за организацию обучения и проведение обучения – генеральный директор.

## **5. Мотивация сотрудников и органов ООО МКК «МФКР» соблюдения настоящего Стандарта качества, меры ответственности за качество услуг ООО «МКК «МФКР».**

5.1. Ответственность за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, и периодичность их проведения несет Генеральный директор ООО МКК «МФКР»

5.2. Юрисконсульт ООО МКК «МФКР» проводит анализ обращений от получателей финансовых услуг, поступающих в ООО МКК «МФКР», для улучшения качества продаж кредитных продуктов и предупреждения недобросовестного поведения в отношении потребителей финансовых услуг. На систематической основе, 1 раз в полгода предоставляет Генеральному директору результаты контрольных процедур, проведенных за отчетный период.

5.3. Для мотивации работников ООО МКК «МФКР» вводит критерии оценки качества их работы, рассчитываемые на принятый в ООО МКК МФКР отчетный период.

Ими могут быть следующие показатели:

- число выданных займов;
- число реструктурированных займов в целом и в проценте к выданным займам;
- процент невозврата по выданным (сопровождаемым) займам и сумма невозврата;
  - число займов, выданных одному клиенту или аффилированным лицам в течение 1-3 последовательных дней (для выявления недобросовестных практик дробления займа с целью увеличения показателя выданных займов);
- число новых клиентов;
- число постоянных клиентов (обслуживаемых в течение года и более);
- число жалоб, поступивших на данного работника (или на привлеченное третье лицо), процент обоснованных жалоб, сумма удовлетворенных требований;
- сумма убытков ООО МКК «МФКР» в результате ошибок и нарушений, допущенных сотрудником;
- число нарушений и недобросовестных практик, выявленных при проверках качества обслуживания клиентов.

5.4. По результатам соответствующих контрольных процедур, проведенных за отчетный период ООО МКК «МФКР» применяет меры ответственности за нарушения порядка предоставления и качества не только собственных финансовых услуг и продуктов, но и распространяемых на агентской, комиссионной и иной договорной основе продуктов (услуг) третьих лиц.

5.5. Если при выявленных нарушениях в обслуживании получателей финансовых услуг не определен конкретный виновный исполнитель, допустивший данное нарушение, то ответственность несет генеральный директор. Если нарушение допущено органом ООО МКК «МФКР», единоличным или коллегиальным, то ответственность несет соответственно единоличный орган или все члены коллегиального органа, голосовавшие за принятие данного решения.

5.5. К виновным в нарушениях настоящего Стандарта лицам могут быть применены следующие меры ответственности:

1) замечание;

2) выговор;

3) при выявлении неоднократного нарушения трудовых обязанностей или однократного грубого нарушения трудовых обязанностей расторжение трудового договора по инициативе работодателя (МФО) в соответствии со статьей 81 Трудового кодекса Российской Федерации;

4) при выявлении нарушений лицами, привлеченными ООО МКК «МФКР» по договору (агентскому договору, договору возмездного оказания услуг и др.), ООО МКК «МФКР» применяет меры ответственности, предусмотренные договором и действующим законодательством Российской Федерации (такими мерами могут быть, в частности, взыскание неустойки, возмещение убытков, компенсация вреда деловой репутации МФО).

ООО МКК «МФКР» вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор с привлеченными лицами при выявлении существенного нарушения договорных условий;

5) при выявлении нарушений членами органов управления и контроля, ООО МКК «МФКР» вправе поставить вопрос в предусмотренном законодательством и уставом порядке о досрочном прекращении их полномочий и компенсации причиненных их действиями убытков

Члены наблюдательного совета ООО МКК «МФКР» не получают материальное



вознаграждение по итогам своей работы, поэтому несут ответственность только в рамках гражданского законодательства

б) понижающие коэффициенты при расчете премиального вознаграждения в соответствии с действующими в ООО МКК «МФКР» внутренними нормативными документами и Положениями о премировании.

Приложение № 1 к  
Стандарту качества взаимодействия  
с получателями финансовых услуг  
**ООО МКК «МФКР»**

**Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем  
финансовой услуги условий договора займа, и возможных негативных  
финансовых  
последствиях при использовании финансовой услуги**

1. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по Договору займа не совпадают с сроками платежей по займу (займам).

2. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения ПФУ своих обязательств по Договору займа (в том числе, потеря источников заработка, смерть заемщика, задержка поступления денежных средств и иных видов доходов по не зависящим от заемщика причинам, состояние здоровья заемщика).

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

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

5. Риск отказа ООО МКК «МФКР» от выполнения распоряжения заемщика в связи с возникновением подозрений, что операция ПФУ осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма, или в связи с не предоставлением документов и(или) сведений, запрошенных ООО МКК «МФКР» для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».

6. Риск обращения ООО МКК «МФКР» в суд вследствие неисполнения ПФУ своих обязательств по Договору, займа вследствие неисполнения им своих обязательств по предоставленному займу.

## **ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПРОЦЕДУРЫ ВЗЫСКАНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ**

Просроченной задолженностью по договору микрозайма(займа) является неисполненное обязательство получателя финансовой услуги по уплате суммы основного долга и процентов за пользование микрозаймом (займом) , начиная со дня, следующего за днем уплаты (датой платежа), установленного графиком, предусмотренным в договоре микрозайма (займа).

1. При возникновении просроченной задолженности по договору микрозайма получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе погасить возникшую просроченную задолженность.

2. Взаимодействовать с ООО МКК «МФКР» (далее Общество) способами, предусмотренными соглашениями и (или) иными подписываемыми документами при заключении договора займа.

3. При возникновении просроченной задолженности по договору микрозайма получатель финансовой услуги в праве обратиться в ООО МКК «МФКР» с заявлением:

- о реструктуризации задолженности;
- о пролонгация договора микрозайма(займа).

3. Получатель финансовой услуги по итогам рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности, пролонгации договора микрозайма вправе заключить дополнительное соглашение о реструктуризации/пролонгации.

4. Получатель финансовой услуги вправе фиксировать информацию об иницируемых им телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности.

5. Получатель финансовой услуги вправе получить от ООО МКК «МФКР» ответ по существу запроса не позднее 15 календарных дней после даты предоставления запроса о наличии/отсутствии факта предоставления информации о заемщике в БКИ, о наименовании и адресе местонахождения этого БКИ (в случае, если такая информация была предоставлена).

6. Получатель финансовой услуги вправе получить не позднее 3-х дней с даты обращения в ООО МКК «МФКР» график платежей по договору микрозайма (займа), а также структуру и размер текущей задолженности получателя финансовой услуги.

7. Воспользоваться иными правами, установленными действующим законодательством.

**СПОСОБЫ И АДРЕСА**  
**для направления обращений получателей финансовых услуг в**  
**ООО «МКК «МФКР», Саморегулируемую организацию Союз «Микрофинансовый**  
**Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» и в Банк России**

1. Обращения получателей финансовых услуг направляются в ООО «Микрокредитная компания «Межрегиональная финансовая компания развития»:

1) в документальной форме : по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью получателя финансовой услуги или ее аналогов (факсимиле) по адресу: 420081, г.Казань, пр.Альберта Камалеева, д.16А, офис 402 , по электронной почте: [mfo\\_mfkr@mail.ru](mailto:mfo_mfkr@mail.ru) (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью);

2) по телефонам: 8(843) 2972070 с 09.00 до 16.00 с понедельника по пятницу ;

2. Обращения получателей финансовых услуг направляются в СРО «Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», в которой состоит Общество, предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 127055, г.Москва, ул.Суцеская, д.21 оф.513 или по электронной почте: [info@alliance-mfo.ru](mailto:info@alliance-mfo.ru) (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью)

3. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются :

1) Контактный центр Банка России

8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России)

+7 499 300-30-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)

2) Общественную приемную Банка России: почтовый адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1. Время работы: понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

Запись на личный прием осуществляется:

по телефонам: 8 800 250-40-72, +7 495 771-97-88

понедельник – пятница с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

при личном обращении в Общественную приемную Банка России:

понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

3) Другие способы обращения в Банк России: направить письменные обращения

- в Банк России на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12;

- по факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

проверка прохождения факса +7 495 771-48-30;

- на почтовый адрес или факс территориального учреждения Банка России по адресу **420013, г. Казань, ул. Баумана, 37** Тел. (843) 235-05-00, факс 236-90-80, 235-05-06

- передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу:

Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 Время работы:

понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30,

пятница с 9:00 до 16:15,

перерыв с 12:00 до 13:00.

Приложение №4  
к Стандарту качества взаимодействия  
с получателями финансовых услуг  
ООО МКК «МФКР»

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

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

- Федеральным законом «Законом о защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 г.
- Федеральным законом от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации
- другими законодательными и нормативными актами.

### **2. Получатель финансовой услуги вправе защищать свои права и законные интересы следующими способами:**

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

2.2. Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в ООО МКК «МФКР» , в СРО, в которой состоит ООО МКК «МФКР» и в Банк России, который является контрольным и надзорным органом для микрофинансовых компаний и СРО, в которых они состоят, обращаться в Прокуратуру, Роспотребнадзор и в другие государственные органы;

2.3. Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.4. Реализовывать свои права получателя финансовых услуг в досудебном порядке разрешения споров, в том числе в претензионном порядке урегулирования споров;

2.5. Обжаловать действия (бездействие) ООО МКК «МФКР» в Судебном порядке.

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
**о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения получателя**  
**финансовой услуги**

**1. Обязательная информация**

Для физического лица:

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

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

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и организацией;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые ПФУ считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

В Саморегулируемую организацию Союз  
«Микрофинансовый Альянс «Институты  
развития малого и среднего бизнеса»,  
от Общества с ограниченной ответственностью  
МКК «МФКР» (ИНН1655200475)

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

**ОТЧЕТ**  
**о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг**  
**за период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_**

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) тематика обращений;
- 3) результат рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

Генеральный директор \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**ОБОБЩЕНИЕ И ТИПИЗАЦИЯ  
обращений получателей финансовых услуг  
в Обществе с ограниченной ответственностью «МКК«МФКР»**

за 201\_\_год

1. Количество поступивших обращений\_\_\_\_\_;

2) Предмет обращений и результат их рассмотрения:

- об отказе в принятии на обслуживание в организацию (удовлетворено, не удовлетворено);
- жалобы на действия (бездействие) работников организации и (или) третьих лиц, действующих по договору с организацией (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);
- об отказе в реструктуризации просроченной задолженности заемщика (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);
- об отказе в предоставлении документов (копий документов), информации (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);
- - иное.

2. Меры по улучшению обслуживания получателей финансовых услуг.

**Приложение № 8**  
**к Стандарту качества взаимодействия**  
**получателями финансовых услуг**  
**ООО МКК «МФКР»**

ПФУ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(ФИО, ИНН или серия, номер паспорта)  
от Общества с ограниченной ответственностью  
микрокредитная компания «МФКР» (ИНН 1655200475)

Тел.: \_\_\_\_\_

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

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Между Обществом с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «МФКР» (ООО МКК «МФКР») (ИНН 1655200475) и ПФУ ФИО (полностью) \_\_\_\_\_, серия, номер паспорта был заключен договор займа № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В соответствии с (наименование платежного документа) \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. сумма займа в размере \_\_\_\_\_ (цифрами и прописью) рублей была предоставлена заемщику (ФИО).

В соответствии с п. \_\_\_\_\_ вышеуказанного Договора по состоянию на \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. у ПФУ образовалась просроченная задолженность в размере \_\_\_\_\_ (цифрами и прописью) рублей, в том числе по погашению суммы займа в размере (цифрами и прописью) рублей, по процентам по займу в размере (цифрами и прописью) рублей, по штрафам и иным платежам в размере (цифрами и прописью) рублей

Предлагаем в срок до \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. погасить всю сумму просроченной задолженности \_\_\_\_\_ руб. наличным платежом в ООО МКК «МФКР», либо в по адресу: \_\_\_\_\_. В случае если до указанного срока требования просроченная задолженность не будет погашена в полном объеме, организация вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

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

Генеральный директор \_\_\_\_\_

/ \_\_\_\_\_ /