



Утверждаю
Директор ООО ММК «РЕМИ КАПИТАЛ»

Плешков Д.В.
12 сентября 2023г.

Положение

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Положения.

Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее – Положение) разработано Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «РЕМИ КАПИТАЛ» (далее – Общество, Микрокредитная компания) 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 22.06.2017г., направлено на доведение до получателей финансовых услуг достоверных сведений о микрокредитной компании и ее услугах в целях обеспечения ею защиты прав и интересов получателей финансовых услуг. Положение определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники Общества должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

Общество вправе вносить в настоящее Положение изменения и дополнения, не противоречащие требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Безусловным основанием для внесения изменений и дополнений в Положение является существенное изменение законодательства Российской Федерации в области микрофинансовой деятельности, а также изменение подлежащей предоставлению получателю финансовой услуги информации. Изменения и дополнения, вносимые в Положение, вводятся в действие после их утверждения директором Общества.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

Место оказания финансовой услуги - место нахождения Общества или иное место, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги.

Получатель финансовой услуги (далее - ПФУ) - физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

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

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

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

Реструктуризация задолженности - решение микрокредитной компании в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее перенос даты ежемесячного платежа, уменьшение размера ежемесячного платежа путем увеличения срока займа, уменьшение или списание неустойки (пени и/или штрафа).

СРО – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

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

2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги

2.1. Минимальный объем информации получателю финансовой услуги.

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

Полное наименование:	Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «РЕМИ КАПИТАЛ»
Сокращенное наименование	ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ»
Адрес микрокредитной компании и почтовый адрес для корреспонденции	426011, УР, г. Ижевск, ул.10 лет Октября, 23 помещение 8.1, 9-12
Режим работы микрокредитной компании	Понедельник - пятница: 9:00 – 18:00 Суббота-воскресенье: выходной
Контактные телефоны микрокредитной компании	тел. (3412) 77-00-50
Электронная почта	info@remi.capital
Официальный сайт	https://remi.capital/
Информация об используемом микрокредитной компанией товарном знаке	Обществом используется зарегистрированный товарный знак
Информация о факте привлечения микрокредитной компанией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании	Обществом в целях оказания финансовых услуг третьи лица не привлекаются

гражданско-правового договора или доверенности	
Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	Регистрационный номер записи – 1903394009284 от 28.05.2019
Информация о членстве в саморегулируемой организации, включая дату приема в члены саморегулируемой организации	Союз "Микрофинансовый Альянс "Институты развития малого и среднего бизнеса", с 18.03.2022 года
Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах микрокредитной компании, в том числе оказываемых за дополнительную плату	Микрокредитная компания предоставляет микрозаймы в соответствии с Правилами предоставления займов по продукту «Экспресс Недвижимость»
Информация об установленном в микрокредитной компании порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений	<p>При обращении лица, заинтересованного в получении финансовой услуги (заключении договора займа (микрозайма)), сотрудник ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Информирует клиента о включении сведений об ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ» в государственный реестр микрофинансовых организаций и сообщает ему о возможности самостоятельного ознакомления (при желании) с документами ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ», размещенными в свободном доступе на информационном стенде офиса. 2.Разъясняет клиенту правила и условия предоставления, использования и возврата займов, установленные в ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ», и проконсультирует его по возникшим вопросам, связанным с получением займа (микрозайма) и исполнением договора. До клиента доводится информация об адресате сайта ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ», на котором доступны для ознакомления и распечатывания документы о деятельности ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ». 3.В случае заинтересованности клиента в получении финансовой услуги сотрудник ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ» информирует клиента о перечне документов и сведений, необходимых для заключения договора займа (микрозайма) с ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ», знакомит с соответствующими разделами Правил предоставления займов и Базового стандарта, а также предлагает представить необходимые документы, заполнить

заявление-анкету на получение займа и предоставить согласие на обработку персональных данных.

4.Информирует клиента о необходимости предоставления полных и достоверных сведений по всем вопросам, содержащимся в заявлении-анкету на получение займа (микрозайма).

5.Доводит до сведения лица, подающего заявление о получении займа, информацию о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в заявлении –анкету (о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах, о текущих денежных обязательствах, о периодичности и суммах платежей по обязательствам, о факте производства по делу о банкротстве, о целях получения займа (микрозайма) и т.д.), могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого с ним договора.

6.В случае отказа клиента от предоставления согласия на обработку персональных данных, сотрудник ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ» информирует его о последствиях такого отказа, предусмотренных законом.

7.Предупреждает клиента о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора займа (микрозайма), учитывая:

-соразмерность долговой нагрузки с текущим финансовым положением;

-предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору займа (микрозайма) (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);

-вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения клиентом своих обязательств по договору займа (микрозайма) (например, таких обстоятельств, как потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по независящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

8. Информировать клиента о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением ПФО своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовых услуг,

в том числе: предоставляет информацию о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

9. Разъясняет лицу, подавшему заявление о получении займа, порядок и условия предоставления займа (микрозайма) и информирует его обо всех платежах, связанных с получением и возврата займа (микрозайма), знакомит с соответствующими разделами Правил предоставления займов и иными документами, определяющими порядок и условия оказания финансовой услуги.

10. При возникновении у клиента неоднозначных, сложных и спорных вопросов, сотрудник организации, взаимодействующий с клиентом, обращается к специалисту ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ», ответственному за предоставление разъяснений условий договора займа (микрозайма) и иных документов в отношении финансовой услуги.

11. Клиенту разъясняются положения Общих условий договора займа (по продуктам «Экспресс Недвижимость», «Экспресс Авто»), установленных ООО МКК в одностороннем порядке. И выясняется, согласен ли он с данными условиями.

12. Индивидуальные условия договоров займа (микрозайма) согласовываются с каждым клиентом индивидуально. При оформлении индивидуальных условий договора содержание каждого условия должно быть оговорено и согласовано с заемщиком.

13. Сотрудник ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ» разъясняет клиенту, что сведения о суммах и датах платежей заемщика по договору займа (микрозайма), с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по займу (микрозайму) и сумм, направляемых на погашение процентов, а также общей суммы выплат заемщика в течение срока действия договора займа (микрозайма), которые приведены в Графике платежей (приложение №1 к Договору займа (микрозайма)). Заемщик информируется о необходимости исполнения обязательств по договору в указанный срок, о возможности досрочного возврата займа (микрозайма) с уплатой процентов за период фактического пользования займом (микрозаймом).

	14.Клиенту предоставляется информация о возможности произвести оплату по договору, как наличными денежными средствами, так и в безналичном порядке по реквизитам ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ», указанным в Договоре займа (микрозайма).
Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора займа (микрозайма), и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги	В соответствии с Приложением №1 к настоящему Положению
Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности	В соответствии с Приложением №2 к настоящему Положению
Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России	В соответствии с Приложением №3 к настоящему Положению
Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг:	В соответствии с Приложением №4 к настоящему Положению

2.2. Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг.

Общество обязано бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить ПФУ по его требованию заверенные Обществом копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

- подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;
- подписанное ПФУ заявление на предоставление займа (микрозайма);
- документ, подтверждающий выдачу ПФУ займа (микрозайма) (расходный кассовый ордер, платежное поручение);
- документ, подтверждающий полное исполнение ПФУ обязательств по договору финансовой услуги.

3. Правила взаимодействия микрокредитной компании с получателями финансовых услуг

3.1. Общие правила взаимодействия микрокредитной компании с получателями финансовых услуг.

В случае возникновения у ПФУ вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, Общество обязано предоставить ПФУ мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения.

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

- передача Обществом 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 (микрозайма) с целью возврата первоначального займа (микрозайма), оформленного ПФУ на лучших для него условиях;
- премирование работников Общества 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 Обществом 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.

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

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

Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляет следующий сотрудник Общества (далее – сотрудник):

- специалист по выдаче займов

Разъяснения в отношении ФУ осуществляется во всех случаях безвозмездно.

Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с 09.00 до 19.00.

3.3. Список условий, обязательных для разъяснения.

Сотрудник обязан разъяснить ПФУ следующие условия финансовых услуг:

- сумма займа (микрозайма);
- срок действия договора;
- валюта, в которой предоставляется займ (микрозаем);
- 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 займа (микрозайма);
- способы исполнения ПФУ обязательств по договору по месту нахождения ПФУ;
- обязанность ПФУ заключить иные договоры;

- ответственность ПФУ за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) и порядок их определения;
- условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору;
- способ обмена информацией между кредитором и заемщиком;
- очередность погашения задолженности;
- разрешение споров, в том числе их досудебное урегулирование;
- способы защиты законных прав ПФУ;
- риски, связанные с заключением и исполнением ПФУ условий Договора, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании ФУ;
 - способы взаимодействия, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности;
 - прочие условия договора займа.

4. Требования к работникам Общества, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников микрофинансовой организации указанным требованиям

4.1. Обучение проходят сотрудники Общества и третьи лица, действующие по поручению, от имени и за счет Общества или сотрудники этих лиц, осуществляющие непосредственное взаимодействие с ПФУ (далее – сотрудники) в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления раскрываемой и предоставляемой им информации, а также информации, содержащейся в решениях органов организации, в нормативных актах Российской Федерации в сфере микрофинансовой деятельности, в том числе нормативных актах Банка России, в актах саморегулируемой организации (далее – СРО), в которой состоит организация.

Обучение сотрудников проводится самостоятельно (внутреннее обучение) или с привлечением обучающих организаций (внешнее обучение). Внутреннее обучение могут проводить директор Общества или сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений ПФУ – юрисконсульт Общества.

Сотрудники допускаются к работе с ПФУ только после прохождения обучения.

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

4.2. Формы обучения сотрудников.

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

4.2.2. Целевой (внеплановый) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) сотрудники Общества, 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 «РЕМИ КАПИТАЛ» новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав ПФУ;
- при переводе сотрудника на другую постоянную работу в Обществе, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав ПФУ недостаточно для выполнения новой трудовой функции;
- при поручении сотруднику Общества работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора.

4.2.3. Повышение квалификации (плановый инструктаж).

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

Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа сотрудники Общества проходит однократно, до начала осуществления соответствующих функций.

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

- при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав ПФУ – не позднее трех рабочих дней с даты вступления в силу соответствующих актов;
- при утверждении Обществом 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 Обществе, 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 Общества работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора - не позднее десяти рабочих дней со дня наступления соответствующего случая.

Повышение квалификации (плановый инструктаж) проводится не реже одного раза в год в соответствии с решением руководителя Общества.

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

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

Проверку квалификации проводит сотрудник Общества, проводивший внутреннее обучение в форме повышения квалификации (плановый инструктаж).

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

4.5. Процедуры проверки профессиональных навыков (оценка соответствия).

Первичная проверка профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников осуществляется по истечении одного месяца с даты проведения вводного (первичного) инструктажа.

Проверку профессиональных навыков (оценку соответствия) сотрудников проводит сотрудник Общества, проводивший вводный (первичный) и(или) целевой (внеплановый инструктаж).

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

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

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

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

4.7. Перечень сотрудников, проходящих обучение:

- директор Общества;

- сотрудник, назначенный ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг - юрисконсульт;
- операционный директор;
- специалист по выдаче займов.

4.8. Перечень лиц, ответственных за проведение обучения.

Ответственный за организацию обучения – директор.

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

5. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

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

При рассмотрении обращений ПФУ микрокредитная компания руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность ПФУ о получении Обществом его обращения.

Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Общество назначается ответственный сотрудник по рассмотрению обращений ПФУ.

Общество обязан обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений ПФУ, имело право:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у ПФУ, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- требовать у работников Общества предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения ПФУ;
- в случае необходимости обращаться непосредственно к директору Общества, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с ПФУ, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов ПФУ.

Ответ на обращение подписывается директором или иным уполномоченным представителем Общества.

5.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.

Ответ на обращение ПФУ Общество направляет по адресу, предоставленному ПФУ при заключении Договора (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями Договора, заключенного с ПФУ, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Обществом. В случае направления обращения от имени ПФУ его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществом ПФУ при заключении Договора, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

Общество обязано отвечать на каждое полученное им обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени ПФУ его представителем Общество вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени ПФУ. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени ПФУ, являются:

- для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица

недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

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

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

Общество обязано в доступной форме проинформировать ПФУ о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

Обращение ПФУ должно содержать в отношении ПФУ, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный, для направления ответа на обращение; в отношении ПФУ, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица (приложение №4 к Положению) (далее - обращение).

Общество вправе отказать в рассмотрении обращения ПФУ по существу в следующих случаях:

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

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

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

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

Общество обязано рассмотреть обращение ПФУ по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся в Обществе в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений".

Обращения ПФУ, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

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

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

Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносят в "Журнал регистрации обращений", в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- дата регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) ПФУ, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование ПФУ, от имени которого направлено обращение.

Ответственный сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в "Журнале регистрации обращений", однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в "Журнале регистрации обращений", установленного в пункте 2 настоящей статьи. В случае если ПФУ не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у ПФУ недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов ПФУ, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

Полученное в устной форме ПФУ относительно текущего размера задолженности, возникшей из Договора, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

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

Общество обязано принять решение по полученному им обращению. Если ответственный сотрудник полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ ПФУ, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен предпринять ПФУ (если они необходимы). Если ответственный сотрудник полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

В случае отсутствия ответа ПФУ на запрос Общества, направленный в соответствии с пунктом 3 статьи 19 настоящего Стандарта, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

В случае невозможности удовлетворить обращение, Обществу рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

Ответ на обращение направляется ПФУ по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Общества, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в "Журнале регистрации обращений".

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

По требованию саморегулируемой организации Общество предоставляет в саморегулируемую организацию сведения о рассмотрении обращений ПФУ по форме, определенной в Приложении №5 к Положению.

Общество использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг по форме, определенной в приложении №7 к Положению.

5.6. Реализация права ПФУ на досудебный порядок разрешения споров.

При нарушении ПФУ сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору, Общество доводит до сведения ПФУ претензию для разрешения спора в досудебном порядке по форме, определенной в приложении №8 к Положению (далее - обращение).

В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Обществом ПФУ, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены ПФУ, Общество в праве обратиться в суд с соответствующим требованием.

УВЕДОМЛЕНИЕ О РИСКАХ,

связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора займа (микрозайма), и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги

1. Риск требования ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ», в дальнейшем именуемое Общество от ПФУ досрочного исполнения обязательств по договору займа (микрозайма) путем предъявления письменного требования о полном досрочном возврате Остатка суммы займа (микрозайма), начисленных, но не уплаченных процентов за пользование займом и суммы неустойки (при ее наличии), в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения ПФУ обязательств по настоящему Договору, а также в следующих случаях:
 - при просрочке заемщиком осуществления очередного Ежемесячного платежа, на срок более чем на 60 (Шестьдесят) календарных дней, либо просрочки платежей более чем 60 (Шестьдесят) календарных дней в течение последних ста восьмидесяти календарных дней;
 - в случае полной или частичной утраты, или повреждения недвижимости;
 - при грубом нарушении правил пользования недвижимостью, ее содержания и ремонта, обязанностей принимать меры по сохранности недвижимости, если такое нарушение создает угрозу утраты или повреждения недвижимости;
 - при обоснованном отказе Общества в проверке недвижимости;
 - при обнаружении незаявленных обременений в проверке недвижимости;
 - при предоставлении Обществу ложных сведений о финансовом состоянии ПФУ и других обстоятельствах, имевших существенное значение для положительного решения вопроса о предоставлении займа;
 - при обнаружении Обществом недостоверной и/или заведомо ложной информации в предоставленных Обществом документах для получения займа.
 - при неисполнении или ненадлежащем исполнении ПФУ любого из обязательств, предусмотренных договором о займе, договором о залоге (ипотеке) недвижимого имущества;
 - при принятии органами власти и управления, судебными органами решений, которые могут прямым или косвенным образом повлиять на своевременный возврат займа;
 - в других случаях, предусмотренным действующим законодательством РФ.
2. Риск применения к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с Договором в следующих случаях и размере:
 - При неисполнении или ненадлежащем исполнении заемщиком обязательств по возврату суммы займа (микрозайма) и уплаты процентов за пользование займом, заемщик обязан оплатить неустойку в размере ключевой ставки Банка России от суммы просроченной задолженности, исчисленную за период с даты возникновения просроченной задолженности по дату ее погашения Заемщиком.
 - При существенном нарушении заемщиком порядка и сроков осуществления платежей по возврату суммы займа (микрозайма) и уплаты процентов за пользование займом (микрозаймом), а также при утрате обеспечения или при ухудшении обеспечения по обстоятельствам, за которые кредитор не отвечает, кредитор вправе потребовать от заемщика досрочного возврата всей суммы займа и начисленных на дату такого возврата процентов.

Существенным нарушением порядка и сроков осуществления платежей понимается нарушение установленного в графике платежей срока очередного платежа более чем на 60 дней, либо просрочку платежей более чем 60 дней в течение последних ста восьмидесяти календарных дней.

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

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

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

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

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

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

9. Риск обращения Общества в суд вследствие неисполнения ПФУ своих обязательств по Договору займа (микрозайма).

ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПРОЦЕ- ДУРЫ ВЗЫСКАНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

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

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

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

3. При возникновении просроченной задолженности по договору займа (микрозайма) получатель финансовой услуги в праве обратиться в Общество с заявлением:

- о реструктуризации задолженности.

4. Получатель финансовой услуги по итогам рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности, вправе заключить соглашение о реструктуризации.

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

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

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

8. Воспользоваться иными правами, установленными действующим законодательством.

СПОСОБЫ И АДРЕСА

для направления обращений получателей финансовых услуг в Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «РЕМИ КАПИТАЛ» (ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ»), в СРО «Единство» и в Банк России

1. Обращения (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.) получателей финансовых услуг, а также запрошенные организацией у них документы (копии) и сведения направляются получателем финансовых услуг в ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ»:

1.1. Путем предоставления документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в офис организации по адресу: 426011, г. Ижевск, ул. 10 лет Октября, д. 23, помещение 8.1, 9-12 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00;

1.2. По почте в документальной форме, подписанные собственной подписью ПФУ, либо подписью представителя ПФУ с приложением подлинника/надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: 426011, г. Ижевск, ул. 10 лет Октября, д. 23 помещением 8.1, 9-12 заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением.

2. Ответы работников организации получателям финансовых услуг при устных обращениях проводятся:

2.1. По телефону: тел. (3412) 77-00-50 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00.

3. Обращения получателей финансовых услуг в Союз "Микрофинансовый Альянс "Институты развития малого и среднего бизнеса" предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 125367, Г Москва, вн.тер. г. Муниципальный Округ Покровское-Стрешнево, пр-д Полесский, д. 16 стр. 1, помещ./эт. 308/АНТРЕСОЛЬ или по электронной почте info@alliance-ntfo.ru. Обособленное подразделение: 420111, г. Казань, ул. Профсоюзная, д. 34.

4. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

4.1. На почтовый адрес:

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России.

4.2. На почтовый адрес Отделения — Национального банка по Удмуртской Республике Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации: 426008, г.Ижевск, ул. Красноармейская, 159. Тел. (8412) 51-27-40.

4.3. Новый порядок урегулирования споров установлен Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если размер требования к МФО не превышает 500 000 рублей.

Обращение также может быть направлено в письменной форме по адресу: 119017, г.Москва, Старомонетный переулок, дом 3, АНО «СОДФУ». Подробная информация на официальном сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru по тел. 8(800)200-00-10.

СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ

1. Права получателя финансовой услуги установлены:

- Федеральным законом от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Федерального закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации", сведения о котором внесены в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства;
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.
- другими законодательными и нормативными актами.

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

- 2.1. Знать свои права и пользоваться ими при получении информации, защите своих персональных данных, частной жизни, неприкосновенности жилища и защите репутации.
- 2.2. Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в микрофинансовую организацию, в СРО, в которой состоит Общество, в Банк России, который является контрольным и надзорным органом для микрофинансовых организаций, к финансовому уполномоченному, в Прокуратуру, Роспотребнадзор и в другие государственные органы;
- 2.3. Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 2.4. Реализовывать свои права получателя финансовых услуг в досудебном порядке разрешения споров, в том числе в претензионном порядке урегулирования споров;
- 2.5. Обжаловать действия (бездействие) микрофинансовой организации в судебном порядке.

УВЕДОМЛЕНИЕ
о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения получателя финансо-
вой услуги

1. Обязательная информация

Для физического лица:

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

Для юридического лица:

- полное наименование и место нахождения юридического лица;
- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

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

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

Приложение № 6
к Положению о взаимодействии с
получателями финансовых услуг в соответствии
с базовым стандартом в ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ»

В Союз "Микрофинансовый Альянс
"Институты развития малого и среднего бизнеса"
от ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ»

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).

Директор

Плешков Д.В.

**ОБОБЩЕНИЕ И ТИПИЗАЦИЯ
обращений получателей финансовых услуг
в Обществе с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «РЕМИ КАПИТАЛ»
за 202__ год**

1. Количество поступивших обращений _____;
- 2) Предмет обращений и результат их рассмотрения:
 - об отказе в принятии на обслуживание в организацию (удовлетворено, не удовлетворено);
 - жалобы на действия (бездействие) работников организации и (или) третьих лиц, действующих по договору с организацией (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);
 - об отказе в реструктуризации просроченной задолженности заемщика (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);
 - об отказе в предоставлении документов (копий документов), информации (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);
 - - иное.
2. Меры по улучшению обслуживания получателей финансовых услуг.

Приложение № 8
к Положению о взаимодействии с
получателями финансовых услуг в соответствии
с базовым стандартом в ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ»

ПФУ _____ (ФИО, ИНН или серия, номер паспорта)
от ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ»

Исх.№ _____ от ____ _____ 20__ г.

ПРЕТЕНЗИЯ

Между ООО МКК «РЕМИ КАПИТАЛ» (ИНН: 1841084459) и ПФУ ФИО (полностью), серия, номер паспорта/наименование, ИНН юридического лица был заключен договор займа № _____ от _____ 20__

В соответствии с (наименование платежного документа) _____ 20__ г. сумма займа в размере _____ (цифрами и прописью) рублей была предоставлена заемщику (ФИО или наименование юридического лица).

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

Предлагаем в срок до ____ _____ 20__ г. погасить всю сумму просроченной задолженности безналичным/наличным платежом на расчетный счет организации: (указать реквизиты счета). В случае если до указанного срока требования просроченная задолженность не будет погашена в полном объеме, организация вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

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

Директор

Плешков Д.В.