



УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «МКК «Авто Агент»

/В.Н. Жуков/

18 марта 2019 года

**ПОЛОЖЕНИЕ
о взаимодействии с получателями финансовых услуг
в соответствии с базовым стандартом
в ООО «МКК «Авто Агент»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Положения.

Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг (далее – Положение) разработано Обществом с ограниченной ответственностью микрокредитной компанией «Авто Агент» (далее ООО «МКК «Авто Агент»), 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. Положение определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники ООО «МКК «Авто Агент» должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

Настоящее Положение утверждено директором и применяется микрокредитной компанией, ее представительством, а также третьими лицами, привлеченными ею на основе агентирования.

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

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении.

Микрокредитная компания – это юридическое лицо, имеющее право выдавать займы населению и юридическим лицам, осуществляющее микрофинансовую деятельность в соответствии с законодательством о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях, и зарегистрированное в государственном реестре микрофинансовых организаций.

Место оказания финансовой услуги - место нахождения ООО «МКК «Авто Агент» или представительства, или третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет ООО «МКК «Авто Агент», в том числе на основании гражданско-правового договора (доверенности) или иное место, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги.

Получатель финансовой услуги (далее - ПФУ) - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в ООО «МКК «Авто Агент» 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 организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат ООО «МКК «Авто Агент».

Обращение - направленное в ООО «МКК «Авто Агент» 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 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 своём официальном сайте, ООО «МКК «Авто Агент» размещает и доводит до ПФУ следующую информацию:

Полное наименование:	Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Авто Агент»
Сокращенное наименование	ООО «МКК «Авто Агент»
Адрес микрокредитной компании в пределах места ее нахождения	ул.Красноармейская, 42, пом. 1, город Йошкар-Ола, Республика Марий Эл
Адрес представительства микрокредитной компании	-----
Режим работы микрокредитной компании и ее представительства	Понедельник - пятница: 9:00 – 18:00 (Перерыв: 13:00 – 14:00) Суббота-воскресенье: выходной
Контактные телефоны микрокредитной компании и ее представительства	г. Йошкар-Ола: тел. 8(8362) 333 070, 89278833070
Почтовый адрес для корреспонденции	ул.Красноармейская, дом 42, пом. 1, город Йошкар-Ола, Республика Марий Эл, 424000
Электронная почта	auto.agent@list.ru
Официальный сайт	avto-agent.com
Информация об используемом микрокредитной компанией товарном знаке	-----
Информация о факте привлечения микрокредитной компанией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	-----

Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	Регистрационный номер записи 1181215005245 от 31.08.2018
Информация о членстве в саморегулируемой организации, включая дату приема в члены саморегулируемой организации	Саморегулируемая организация союз микрофинансовых организаций «Единство» Запись в реестре СРО «Единство» под № 1806 от 15 марта 2019 года.
Информация об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	-----
Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах микрокредитной компании, в том числе оказываемых за дополнительную плату	Микрокредитная компания предоставляет займы в соответствии с Общими условиями договора займа и Правилами предоставления, пользования и возврата займа (в соответствии с видами предоставляемого займа).
Информация о дополнительных услугах, оказываемых за дополнительную плату	-----
Информация об установленном в микрокредитной компании порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений	Разъяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги осуществляется: - сотрудниками микрокредитной компании в местах оказания финансовой услуги, в том числе при осуществлении взаимодействия с получателем финансовой услуги вне офисов расположения микрокредитной компании; - представителями третьих лиц, привлеченных на основе агентирования.
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.
--	---

2.2. Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг.

ООО «МКК «Авто Агент» обязан бесплатно, но не более одного раза по одному Договору займа (микрозайма) (далее – Договор), предоставить ПФУ по его требованию заверенные ООО «МКК «Авто Агент» 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, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- документ, подтверждающий полное исполнение ПФУ обязательств по Договору.

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, ООО «МКК «Авто Агент» обязан предоставить ПФУ мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения.

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

- Передача ООО «МКК «Авто Агент» 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 «Авто Агент» 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 «Авто Агент» 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 и /или по телефону, указанному для данного места услуги.

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

Срок разъяснения при электронном обращении по электронной почте – не позднее трех рабочих дней после получения организацией электронного обращения ПФУ.

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

- сотрудники микрокредитной компании в местах оказания финансовой услуги;
- Директор.

Разъяснения в отношении ФУ осуществляется во всех случаях безвозмездно.

Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с 09.00 до 18.00.

3.3. Список условий, обязательных для разъяснения.

Сотрудник обязан разъяснить ПФУ следующие условия финансовых услуг:

- сумма 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;
- 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 ООО «МКК «Авто Агент», осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников микрофинансовой организации указанным требованиям.

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

Сотрудники допускаются к работе с ПФУ только после прохождения обучения.

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

4.2. Формы обучения сотрудников.

4.2.1. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами ООО «МКК «Авто Агент» 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 ООО «МКК «Авто Агент», 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 «Авто Агент» новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав ПФУ;
- при переводе сотрудника на другую постоянную работу в ООО «МКК «Авто Агент» в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав ПФУ недостаточно для выполнения новой трудовой функции;
- при поручении сотруднику ООО «МКК «Авто Агент» 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 ООО «МКК «Авто Агент» проходят 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 ООО «МКК «Авто Агент» 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 «Авто Агент» 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 «Авто Агент» 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 ООО «МКК «Авто Агент».

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 ООО «МКК «Авто Агент», 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 ООО «МКК «Авто Агент», 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 ООО «МКК «Авто Агент» 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 «Авто Агент» в сфере защиты прав и интересов ПФУ.

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

4.7. Перечень сотрудников, проходящих обучение:

- директор;
- сотрудник, назначенный ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг;
- менеджер по займам (при наличии);

- третьи лица, действующие по поручению, от имени и за счет ООО «МКК «Авто Агент» или работники этих лиц (при наличии).

4.8. Перечень лиц, ответственных за проведение обучения.

Ответственный за организацию обучения – директор.

Ответственный за проведение обучения – директор ООО «МКК «Авто Агент».

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 ООО «МКК «Авто Агент» его обращения.

Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в ООО «МКК «Авто Агент» назначается ответственный сотрудник по рассмотрению обращений ПФУ. В вышеуказанных целях ООО «МКК «Авто Агент» также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

ООО «МКК «Авто Агент» обязано 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 ООО «МКК «Авто Агент» предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения ПФУ;

- в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу ООО «МКК «Авто Агент», 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 единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем ООО «МКК «Авто Агент».

5.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.

Ответ на обращение ПФУ ООО «МКК «Авто Агент» 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 N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями Договора, заключенного с ПФУ, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным ООО «МКК «Авто Агент». В случае направления обращения от имени ПФУ его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом, ответ на такое обращение ООО «МКК «Авто Агент» направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному ПФУ при заключении Договора, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

ООО «МКК «Авто Агент» обязан отвечать на каждое полученное им обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени ПФУ его представителем, ООО «МКК «Авто Агент» 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 подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между ПФУ и ООО «МКК «Авто Агент».

В случае возникновения у ООО «МКК «Авто Агент» сомнений относительно подлинности подписи на обращении ПФУ или полномочий представителя ПФУ, ООО «МКК «Авто Агент» обязан проинформировать ПФУ о риске получения информации о ПФУ неуполномоченным лицом.

ООО «МКК «Авто Агент» обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, 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).

ООО «МКК «Авто Агент» 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 ООО «МКК «Авто Агент», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО «МКК «Авто Агент», 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.

ООО «МКК «Авто Агент» 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 ООО «МКК «Авто Агент» 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.

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

Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносят в "Журнал регистрации обращений", 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, ООО «МКК «Авто Агент» 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 ООО «МКК «Авто Агент», подлежит рассмотрению ООО «МКК «Авто Агент» 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.

ООО «МКК «Авто Агент» 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 ООО «МКК «Авто Агент» 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 ООО «МКК «Авто Агент», направленный в соответствии с пунктом 3 статьи 19 Стандарта, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

В случае невозможности удовлетворить обращение, ООО «МКК «Авто Агент» 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 ООО «МКК «Авто Агент», 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.

ООО «МКК «Авто Агент» предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений ПФУ по форме, определенной в Приложении № 5 к Положению.

ООО «МКК «Авто Агент» 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, ООО «МКК «Авто Агент» доводит до сведения ПФУ способом, предусмотренным в соответствующем Договоре, по выбору ООО «МКК «Авто Агент», 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 ООО «МКК «Авто Агент» ПФУ обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены ПФУ, ООО «МКК «Авто Агент» вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

УВЕДОМЛЕНИЕ О РИСКАХ,

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

1. Риск досрочного расторжения Договора микрозайма (далее – Договор) ООО «МКК «Авто Агент» в одностороннем порядке и/или требование от ПФУ досрочного исполнения обязательств по погашению займа, включая причитающиеся проценты за пользование займом и другие платежи, предусмотренные Договором, в случаях:

- неисполнения или ненадлежащего исполнения ПФУ обязательств по погашению займа (части займа) или уплаты процентов (части процентов) в сроки и размерах, установленных Договором более чем на 15 (Пятнадцать) календарных дней;

- невыполнения ПФУ обязанности по обеспечению возврата суммы займа по настоящему Договору (в соответствии с договорами залога и поручительства, банковской гарантии, и иными способами обеспечения настоящего Договора), а также утрата обеспечения Договора займа или существенного ухудшения его условий по обстоятельствам, за которые ООО «МКК «Авто Агент» не отвечает;

- если ПФУ предъявлены требования, в том числе исковые, об уплате денежной суммы или об истребовании имущества, размер которых ставит под угрозу выполнение ПФУ обязательств по настоящему Договору;

- если ПФУ до подписания Договора не представил в ООО «МКК «Авто Агент» все необходимые для заключения Договора документы и не предоставляет в ООО «МКК «Авто Агент» отчетности, согласно Договора;

- если Стороны не придут к соглашению по урегулированию расчетов в течение 15 (Пятнадцати) календарных дней с момента возникновения внесения в действующее законодательство Российской Федерации изменений, которые могут препятствовать Сторонам исполнять свои обязательства;

- принятия решения о лишении ПФУ или прекращения права на занятие предпринимательской деятельностью;

- возбуждения в отношении ПФУ /Поручителя/Залогодателя процедуры банкротства;

- принятия решений о реорганизации или ликвидации ПФУ /Поручителя/Залогодателя;

- по другим основаниям, которые ставят под угрозу выполнение ПФУ обязательств по настоящему Договору.

2. Риск применения к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с Договором в следующих случаях и размере:

- При просрочке исполнения платежа по Договору займа, ПФУ уплачивает неустойку, рассчитанную от суммы неисполненного обязательства по ставке 20 (Двадцать) % годовых. При этом на непогашенную задолженность по займу продолжится начисление установленных Договором займа процентов, как это предусмотрено ст.809 ГК РФ.

3. Риск потери ПФУ, предоставленного в обеспечение займа имущества, в случае невозврата им полученного займа.

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

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

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

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

8. Риск отказа ООО «МКК «Авто Агент» 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 «Авто Агент» 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 ООО «МКК «Авто Агент» в суд вследствие неисполнения ПФУ своих обязательств по Договору займа.

ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПРОЦЕДУРЫ ВЗЫСКАНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

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

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

2. Взаимодействовать с микрокредитной компанией ООО «МКК «Авто Агент» способами, предусмотренными соглашениями и (или) иными подписываемыми документами при заключении договора займа.

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

- о реструктуризации задолженности;
- о пролонгации договора микрозайма.

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

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

6. Получатель финансовой услуги вправе получить от ООО «МКК «Авто Агент» 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 ООО «МКК «Авто Агент» график платежей по договору 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 ООО «МКК «Авто Агент», 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 «Авто Агент» :

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в головной офис организации по адресу: 424000, ул. Красноармейская, 42, помещение 1, г. Йошкар-Ола, Республика Марий Эл, в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00, перерыв с 13-00 до 14-00;

1.2. По почте в документарной форме, либо в форме электронного документа на машинном носителе, подписанные собственной, в т.ч электронной подписью ПФУ, либо подписью представителя ПФУ с приложением подлинника/надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: 424000, ул. Красноармейская, 42, помещение 1, г. Йошкар-Ола, Республика Марий Эл, заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением;

1.3. По электронной почте: E-mail: auto.agent@list.ru в форме электронного документа, подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронной подписью).

2. Ответы работников организации получателям финансовых услуг при устных обращениях и обращениях через электронную почту проводятся:

2.1. По телефонам: 8(8362) 333 070, 89278833070 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00, перерыв с 13-00 до 14-00.

2.2. По электронной почте: E-mail: auto.agent@list.ru с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00, перерыв с 13-00 до 14-00.

3. Обращения получателей финансовых услуг в СРО «Единство» предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 420066, г. Казань, ул. Чистопольская, д. 16/15, или по электронной почте: edinstvo@sro-mfo.ru (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью).

4. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России направляются:

4.1. 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.

4.2. В Контактный центр Банка России [8 800 250-40-72](tel:88002504072) (для бесплатных звонков из регионов России) [+7 495 771-91-00](tel:+74957719100) (звонок по тарифам Вашего оператора связи).

4.3. В Общественную приемную Банка России по адресу: 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*).

4.4. На почтовый адрес Банка России по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России.

4.5. По факсу:

+7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88,

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

СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ

1. Права получателя финансовой услуги установлены:

- Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 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 микрофинансовую организацию, в СРО, в которой состоит ООО «МКК «Авто Агент» и в Банк России, который является контрольным и надзорным органом для микрофинансовых организаций и СРО, в которых они состоят, обращаться в Прокуратуру 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 Суде.

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;

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

Исх. № _____ от _____ 20__ г.

В _____

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).

**Руководитель
организации**

Директор
(должность)

(подпись)

(расшифровка)

**ОБОБЩЕНИЕ И ТИПИЗАЦИЯ
обращений получателей финансовых услуг
ООО «МКК «Авто Агент»
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.

3. Меры по улучшению обслуживания получателей финансовых услуг:

Приложение № 8
к Положению о взаимодействии
с получателями финансовых услуг
в соответствии с базовым стандартом

ПФУ _____
(ФИО, ИНН или серия, номер паспорта)

от ООО «МКК «Авто Агент»
Тел.: _____
Адрес _____

Исх.№ _____ от _____ 20__ г.

ПРЕТЕНЗИЯ

Между ООО «МКК «Авто Агент» (ИНН _____) и ПФУ ФИО (полностью), серия, номер паспорта/Наименование, ИНН юридического лица 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 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 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.

Руководитель организации _____ / _____ /
(должность) (подпись) (расшифровка)