

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор ООО «МКК Брянский кошелек»
Полякова Е.С.
Приказ № 05/06/23_ОД/1 от «05» июня 2023 года



**ПОЛОЖЕНИЕ
О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В
СООТВЕТСТВИИ С БАЗОВЫМ СТАНДАРТОМ В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ БРЯНСКИЙ КОШЕЛЕК»
(ООО «МКК БРЯНСКИЙ КОШЕЛЕК»)**

г. Брянск
2023 г.

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 (далее - Положение) разработано Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Брянский кошелек» - (далее ООО «МКК Брянский кошелек»/МКК) в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом от 03.07.2016г. №230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности», 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. и иными нормативными актами.

Положение применяется в целях:

- обеспечения соблюдения и защиту прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых МКК;
- предупреждения недобросовестных практик взаимодействия МКК с получателями финансовых услуг;
- повышения информационной открытости рынка финансовых услуг в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности МКК;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых МКК, а также создания условий для эффективного осуществления контролирующими органами контроля за деятельностью МКК и др.;

Положение определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники ООО «МКК Брянский кошелек» должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

Настоящее Положение утверждено генеральным директором и применяется ООО «МКК Брянский кошелек» в полном объеме.

ООО «МКК Брянский кошелек» 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 генеральным директором микрокредитной компании.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении.

Микрокредитная компания - Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания Брянский кошелек» - (далее ООО «МКК Брянский кошелек»), являющееся микрофинансовой организацией, 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, предназначенное для оказания финансовых услуг, приема документов, связанных с оказанием финансовых услуг.

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

Обращение - направленное в ООО «МКК Брянский кошелек» 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.

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

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.

Саморегулируемая организация (СРО) - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015г. № 223-ФЗ.

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

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 компании, ООО «МКК Брянский кошелек» размещает и доводит до ПФУ «Информацию для получателей финансовых услуг» в объеме, предусмотренном действующим законодательством.

2.2. Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг.

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

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

3. Правила взаимодействия 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 Брянский кошелек» обязано предоставить ПФУ мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения.

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

- передача ООО «МКК Брянский кошелек» 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 Брянский кошелек» 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 Брянский кошелек» бесплатно на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг.

Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, 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 12 рабочих дней после регистрации обращения получателя финансовых услуг в Журнале регистрации обращений.

Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники ООО «МКК Брянский кошелек» (далее - сотрудники):

- генеральный директор ООО «МКК Брянский кошелек»;
- начальник отдела по работе с клиентами ООО «МКК Брянский кошелек».

Разъяснения в отношении ФУ осуществляется во всех случаях безвозмездно.

3.3. Список условий, обязательных для разъяснения.

Сотрудник обязан разъяснить ПФУ следующие условия финансовых услуг:

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

4. Требования к работникам ООО «МКК Брянский кошелек», 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 Брянский кошелек», 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 проводит генеральный директор ООО «МКК Брянский кошелек», он же и является ответственным за рассмотрение обращений ПФУ.

Сотрудники допускаются к работе с ПФУ только после прохождения обучения.

Сотрудники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с ПФУ совместно с сотрудником,

прошедшим обучение, и под его контролем.

4.2. Формы обучения сотрудников.

4.2.1. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами ООО «МКК Брянский кошелек» 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. Вводный (первичный) инструктаж проводится однократно, до начала осуществления соответствующих функций.

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

4.2.3. Плановый инструктаж (повышение квалификации).

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

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

Обучение целевому (внеплановому) инструктажу проводится в следующие 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 Брянский кошелек» 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 Брянский кошелек», 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 Брянский кошелек» 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 приказом генерального директора ООО «МКК Брянский кошелек».

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 генеральный директор ООО «МКК Брянский кошелек», проводивший внутреннее обучение в форме повышения квалификации (плановый инструктаж). Проверка квалификации проводится в форме собеседования сотрудника, осуществляющего проверку, с сотрудником, который подвергается проверке или тестирования.

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 генеральный директор ООО «МКК Брянский кошелек», 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, или тестирования.

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

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

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

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

4.7. Перечень сотрудников, проходящих обучение:

- Генеральный директор ООО «МКК Брянский кошелек», он же является ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг;

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 Брянский кошелек» его обращения.

В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в ООО «МКК Брянский кошелек» лицом ответственным по рассмотрению обращений ПФУ является генеральный директор ООО «МКК Брянский кошелек».

Генеральный директор ООО «МКК Брянский кошелек» имеет право:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у ПФУ, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- требовать у работников ООО «МКК Брянский кошелек» предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения ПФУ;
- с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принимает меры по защите и восстановлению прав и законных интересов ПФУ.

Ответ на обращение подписывается генеральным директором.

5.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.

ООО «МКК Брянский кошелек» обязано в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем сайте, проинформировать ПФУ о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

С этой целью Генеральным директором ООО «МКК Брянский кошелек» утверждены «Требования и рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг и порядок обработки таких обращений ООО «МКК Брянский кошелек», которые размещены в местах оказания услуг и на официальном сайте ООО «МКК Брянский кошелек» - <https://brkoshelek.ru>

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

ООО «МКК Брянский кошелек» 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 Брянский кошелек», указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в Договоре и (или) на сайте ООО «МКК Брянский кошелек».

5.4. В случае невозможности удовлетворить обращение, ООО «МКК Брянский кошелек» рекомендует предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

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

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

5.7. Реализация права ПФУ на досудебный порядок разрешения споров.

При нарушении ПФУ сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору, ООО «МКК Брянский кошелек» доводит до сведения ПФУ соответствующую информацию способом, предусмотренным в договоре займа.

В случае если обязательства не были должным образом исполнены ПФУ, ООО «МКК Брянский кошелек» вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

ИНФОРМАЦИЯ О РИСКАХ, СВЯЗАННЫХ С ЗАКЛЮЧЕНИЕМ И ИСПОЛНЕНИЕМ ПОЛУЧАТЕЛЕМ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ЗАЙМА, И ВОЗМОЖНЫХ НЕГАТИВНЫХ ФИНАНСОВЫХ ПОСЛЕДСТВИЯХ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ

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

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

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

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

5. Риск отказа ООО «МКК Брянский кошелек» 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 Брянский кошелек» для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».

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

ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПРОЦЕДУРЫ ВЗЫСКАНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Просроченной задолженностью по договору микрозайма 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 Брянский кошелек» (далее Общество) способами, предусмотренными соглашениями и (или) иными подписываемыми документами при заключении договора займа.

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

- о реструктуризации задолженности;
- о пролонгация договора микрозайма.

4. При направлении заявления о реструктуризации заемщик обязан предоставить документы, подтверждающие ухудшение его финансового положения.

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

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

7. Получатель финансовой услуги вправе получить от ООО «МКК Брянский кошелек» 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).

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

9. Воспользоваться иными правами, установленными действующим законодательством.