

«УТВЕРЖДАЮ»:

Директор ООО МКК «СибирьАльянс+»

Глазков А.В.

(подпись)



25 марта 2022 г.

## **Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с базовым стандартом в ООО МКК «СибирьАльянс+»**

### **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 «Микрокредитная компания «СибирьАльянс+» 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 МКК 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** – ООО МКК «СибирьАльянс+» (далее по тексту – МКК), являющееся микрофинансовой организацией (включая ее представительство), осуществляющее микрофинансовую деятельность в соответствии с законодательством о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях, и зарегистрированной в государственном реестре микрофинансовых организаций.

**Место оказания финансовой услуги** - место нахождения МКК или представительства, или третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет МКК, 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, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя или юридическое лицо, обратившееся в МКК 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 МКК, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат МКК.

**Обращение** -

полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, направленное в МКК 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 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 официальном сайте микрокредитной компанией, МКК размещает и доводит до ПФУ следующую информацию:

Полное наименование:	Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «СибирьАльянс+»
Сокращенное наименование	ООО МКК «СибирьАльянс+»
Юридический адрес	Город Лесосибирск, 5 микрорайон здание 1,помещение 1.
Фактический адрес	Город Лесосибирск улица Победы дом 31б; ТЦ «Сибирский Городок»
Режим работы микрокредитной компании	Ежедневно с 10:00 до 19:00
Контактные телефоны микрокредитной компании	тел. 8-904-894-87-53
Электронная почта	<a href="mailto:Microkredit85@mail.ru">Microkredit85@mail.ru</a>
Официальный сайт	<a href="http://денежныезаймы.рф">денежныезаймы.рф</a>
Информация об используемом микрокредитной компанией товарном знаке	отсутствует
Информация о факте привлечения микрокредитной компанией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	Не привлекает

Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	Регистрационный номер записи – 001603504007475
Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН)	2463094049
Основной государственный регистрационный номер (ОГРН)	1152468020770
Ссылка на официальный сайт Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее-сайт Банка России) и на страницу сайта Банка России, содержащую государственный реестр микрофинансовых организаций; Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций, дата внесения сведений о юридическом лице в государственном реестре микрофинансовых организаций	<a href="https://www.cbr.ru/">https://www.cbr.ru/</a> <a href="https://www.cbr.ru/microfinance/registry/">https://www.cbr.ru/microfinance/registry/</a> Регистрационный номер записи – 001603504007475 от 05.02.2016 г.
Ссылка на страницу интернет-приемной Банка России на сайте Банка России	<a href="https://www.cbr.ru/contacts/">https://www.cbr.ru/contacts/</a>
Информация о членстве в саморегулируемой организации, включая дату приема в члены саморегулируемой организации, наименование, адрес (место нахождения) и адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» саморегулируемой организации	Саморегулируемая организация Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», дата приема в члены саморегулируемой организации 07 декабря 2021 г. Регистрационный № 12 21 041 24 1629, Юридический адрес: 127055, г. Москва, ул. Сущевская, д.21, офис 513 Адрес для корреспонденции: 127055, г. Москва, ул. Сущевская, д.21, офис 513 <a href="mailto:info@alliance-mfo.ru">info@alliance-mfo.ru</a> 8 800 333 6867 8(499) 322-46-77 <a href="http://alliance-mfo.ru/">http://alliance-mfo.ru/</a>
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 микрозаймов». Приложение №1 к настоящему положению.

Информация о дополнительных услугах, оказываемых за дополнительную плату	Согласно приложению № 2 к настоящему положению.
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; - консультантами с использованием сервисов онлайн-коммуникаций на официальном сайте, в том числе в режиме реального времени, а также иными способами, не запрещенными законодательством Российской Федерации.
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 №3 к настоящему Положению
Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности	В соответствии с Приложением №4 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 №5 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 №6 к настоящему Положению

## **Порядок**

### **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 в ООО МКК «СибирьАльянс+»**

1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги 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;
2. 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;
3. 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;
4. Срок разъяснения при электронном обращении по электронной почте – не позднее трех рабочих дней после получения организацией электронного обращения получателя финансовых услуг;
5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники организации:  
кассир – операционист  
директор
6. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно;
7. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с 10.00 до 20.00

## **4. ПОЛОЖЕНИЕ**

### **об обучении сотрудников ООО МКК «СибирьАльянс+» в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг**

#### **1. Общие положения**

- 1.1. Обучение проходят работники организации и лица, не являющиеся работниками, но действующие по поручению организации в соответствии с гражданско-правовым договором (далее – сотрудники), непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг
- 1.2. Обучение осуществляется в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления информации, содержащейся 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 и решений самой организации;
- 1.3. Обучение сотрудников проводится самостоятельно (внутреннее обучение) или с привлечением обучающих организаций (внешнее обучение). Внутреннее обучение могут проводить сотрудники, отвечающие за организацию взаимодействия с получателями финансовых услуг: директор и (или) сотрудник организации, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг;
- 1.4. Сотрудники допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения;
- 1.5. Сотрудники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг совместно с сотрудником, прошедшим обучение, и под его контролем;

#### **2. Формы и периодичность обучения сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг**

**2.1. Вводный (первичный) инструктаж** проводится самостоятельно (внутренним обучением) или с привлечением обучающих организаций однократно до начала осуществления сотрудником соответствующих функций с целью ознакомления с нормативными правовыми актами Российской Федерации и требованиями СРО в области защиты прав получателей финансовых услуг при приеме

и при переводе (временном переводе) работников на работу для выполнения функций, связанных с непосредственным взаимодействием с получателями финансовых услуг или с организацией такого взаимодействия в качестве условия для их допуска к работе с получателями финансовых услуг;

**2.2.Целевой (внеплановый) инструктаж** проводится самостоятельно с сотрудниками, предусмотренными п.2.1., в следующих случаях и сроки:

2.2.1.при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав получателей финансовых услуг – не позднее трех рабочих дней с даты вступления в силу соответствующих актов;

2.2.2.при утверждении организацией новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав получателей финансовых услуг - не позднее десяти рабочих дней с даты утверждения или изменения указанных документов;

2.2.3.при переводе сотрудника на другую постоянную работу в организации, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции - не позднее десяти рабочих дней со дня наступления соответствующего случая;

2.2.4.при поручении сотруднику организации 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;

2.3.Повышение квалификации (плановый инструктаж) проводится самостоятельно(внутренним обучением) или с привлечением обучающих организаций с сотрудниками, осуществляющими организацию взаимодействия с получателями финансовых услуг не реже одного раза в год

**3.Порядок проведения ежегодных проверок квалификации и профессиональных навыков сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг**

3.1.Проверка квалификации и профессиональных навыков сотрудников, непосредственно взаимодействующих с получателями финансовых услуг, проводится ежегодно в установленную директором дату;

3.2.Проверку квалификации проводит сотрудник организации, отвечающий за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг;

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

**4. Порядок фиксации обучения и ежегодных проверок квалификации и профессиональных навыков сотрудников**

4.1.Сведения об обучении сотрудников фиксируются в Журнале учета обучения сотрудников ООО МКК «СибирьАльянс+» в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг.

4.2.Результаты проведения ежегодных проверок квалификации и профессиональных навыков сотрудников фиксируются в Журнале учета проверок сотрудников ООО МКК «СибирьАльянс+» в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг.

4.3.Журналы ведет и хранит сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

**5. Перечень сотрудников, проходящих обучение**

5.1.Директор.

5.2.Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг – диретокр.

5.3. Кассир – операционист.

## Правила предоставления потребительского кредита/микрозайма.

---

### ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЗАЕМ

Денежные займы от 2000 до 30 000 тысяч рублей.

От 0,4% до 0,5% в день от суммы займа.

При первом оформлении сумма займа до 10 000

На срок до 60 дней

Первый займ без процентов на 30 дней.

Займ выдаётся единовременно одной суммой.

Срок действия договора 60 (шестьдесят) дней, при оформлении микрозайма на сумму от 2000 до 26000 процентная ставка за пользование займом 0,5% за каждый день пользования, 182,500% (сто восемьдесят два целых пятьдесят сотых) годовых. При оформлении суммы от 27000 до 30000 процентная ставка за пользование займом 0,4% за каждый день пользования, 146,000% (сто сорок шесть) годовых.

Проценты начисляются со дня, следующего за днём выдачи суммы займа до дня возврата суммы займа включительно за каждый день фактического пользования денежными средствами, за исключением случаев погашения займа в день его выдачи.

При частичном досрочном возврате микрозайма количество и периодичность (сроков) платежей по договору микрозайма не меняется. Размер платежа уменьшается на сумму уплаченных процентов и(или) уплаченную сумму основного долга. В случае если при частичном досрочном возврате происходит изменение полной стоимости займа, Общество предоставляет заемщику новое значение полной стоимости займа. Допускается частичная оплата займа, но на сумму, не меньшую задолженности по начисленным процентам за пользование займом и штрафам (если таковые имеются). При выполнении данного условия срок займа пролонгируется на количество дней, указанных в договоре, начиная со следующего дня от даты внесения денежных средств.





### ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ МКК

№ п/п	Вид услуги	Требования к получателю услуги	Предоставляемые получателем услуги документы	Стоимость услуги	Срок оказания услуги, срок, в течение которого пайщик вправе отказаться от услуги
1.	Рассмотрение заявления о реструктуризацию просроченной задолженности заемщика	Заемщики, имеющие просроченную задолженность по потребительскому займу, предоставившие организации заявление о реструктуризации и задолженности и документы, подтверждающие установленные Стандартом случаи для реструктуризации	1) смерть получателя финансовой услуги; 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников; 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги; 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней; 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности; 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа; 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги	Безвозмездно	В течение 10 дней со дня регистрации соответствующего пакета документов заемщика в "Журнале регистрации обращений"  (Организация самостоятельно устанавливает срок, но не позднее 30 дней со дня получения обращения)

			<p>в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;</p> <p>8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;</p> <p>9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;</p> <p>10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;</p> <p>11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.</p>		
6	Предоставление письменных копий документов, относящихся к раскрываемой и предоставляемой организацией информации, в том числе копий документов и сведений, подлежащих раскрытию получателям финансовых услуг в местах оказания услуг	Получатели финансовых услуг(заявители и клиенты)	Письменный запрос на предоставление копий документов и информации	безвозмездно	Срок с даты регистрации в Журнале устанавливает организация
7	Предоставление электронных копий документов, предусмотренных п.6	Получатели финансовых услуг(заявители и клиенты)	Устный, письменный запрос или запрос по электронной почте на предоставление копий документов и информации	Напр.: Безвозмездно	Срок с даты регистрации в Журнале устанавливает организация

8	<p>Предоставление заемщику по его требованию копий документов, в т.ч.</p> <p>1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;</p> <p>2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);</p> <p>3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), а для POS-микрозаймов - документ, подтверждающий перечисление денежных средств в пользу получателя финансовой услуги;</p> <p>4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;</p> <p>5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.</p>	<p>Заемщики, которым организация предоставила потребительский займ</p>	<p>Письменный запрос(обращение) получателя финансовых услуг на предоставление копий документов</p>	<p>Бесплатно не более одного раза по одному договору потребительского займа и не ограниченное число раз за плату: 10 рублей за копирование одной страницы текста формата А-4</p>	<p>Документы, указанные в подпунктах 1 - 4 предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от заемщика в "Журнале регистрации обращений". Документ, указанный в подпункте 3 предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в "Журнале регистрации обращений". Если документ, указанный в пункте 3 настоящей статьи, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с заемщиком, срок предоставления документа увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на (пять) рабочих дней.</p>
9	<p>Предоставление заемщику-физическому лицу сведений,</p>	<p>Заемщики, заключившие с</p>	<p>Письменный запрос(обращение) заемщика на предоставление сведений</p>	<p>Один раз в месяц бесплатно и</p>	<p>В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации</p>

	предусмотренных п.1 ст.10 ФЗ-353	организацией договор потребительског о займа		любое количество раз за плату (353-ФЗ)	соответствующего запроса заемщика в "Журнале регистрации обращений"
10.	Предоставление Акта сверки по договору оказания финансовой услуги	Клиенты	Письменный запрос клиента	Бесплатно	Срок устанавливает организация

### **УВЕДОМЛЕНИЕ О РИСКАХ**

#### **связанных с заключением и исполнением клиентом договора об оказании финансовой услуги**

1. Риск применения к заемщику штрафных санкций в связи с неисполнением им обязательств по договору при обращении заемщика в организацию за потребительским займом в сумме (с лимитом кредитования) 100 000 рублей и более, если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся у заемщика на дату обращения в организацию о предоставлении потребительского займа обязательствам по кредитным договорам, договорам займа, включая платежи по предоставляемому потребителю займу, будет превышать пятьдесят процентов годового дохода заемщика(353-ФЗ)
2. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору предоставления финансовой услуги у заемщика, поручителя (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов) не совпадают с сроками платежей по займу(займам);
3. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком, поручителем своих обязательств по договору оказания финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).
4. Риск утраты заемщиком, поручителем, залогодателем репутации надежного заемщика вследствие неисполнения им своих обязательств по договору оказания финансовой услуги;
5. Риск возникновения у заемщика, поручителя негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй(БКИ) вследствие неисполнения ими своих обязательств по предоставленному займу и обязанностью организации сообщить эту информацию в БКИ либо в случае предоставления организацией сообщения в БКИ об отказе от заключения с заемщиком договора потребительского займа(353-ФЗ, 151-ФЗ);
6. Риск неисполнения организацией своих обязательств перед займодавцами, предоставившими организации средства, в том числе риск утраты привлекаемых организацией средств физических лиц, так как микрофинансовые организации в соответствии с законодательством не являются участниками системы обязательного страхования вкладов физических лиц;
7. Риск утраты займодавцами-физическими лицами средств, предоставленных организации в виде займов, в связи с отсутствием у организации обязанности по страхованию гражданской ответственности организации за нарушение договоров;
8. Риск отказа организации от выполнения распоряжения клиента, а также риск отказа принятия заявителя на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция получателя финансовой услуги осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с не предоставлением документов и(или) сведений, необходимых организации для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма»;(п.11 ст.7 ФЗ – 115)
9. Риск нарушения прав и законных интересов получателя финансовой услуги в случае совершения операций со средствами его представителем;

10.Риск влияния предоставленной заявителем информации о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

11.Риск обращения организации в суд вследствие неисполнения клиентом своих обязательств по договору оказания финансовой услуги;

12.Риск отказа организации от рассмотрения обращения получателя финансовой услуги в случае ненадлежащего оформления обращения:

1)Обязательная информация в обращении:

Для физического лица:

-фамилия, 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):

-номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и организацией;

-изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

-наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

-иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

-копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3) Организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

3.1. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, 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 получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

3.2.отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3.3.в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;

3.4.текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

13.Риск получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом (в случае возникновения у организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги)

14.Риск увеличения суммы процентов за пользование займом в соответствии с договором в случае просрочки возврата займа (части займа) или неуплаты процентов (части процентов) в соответствии с договором

15.Риск применения организацией к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором

16.Риск предъявления организацией к заемщику в соответствии с договором требования о досрочном исполнении обязательств по всей сумме(части) займа, всей сумме(части суммы)процентов

за пользование займом в случае просрочки пайщиком возврата части займа или неуплаты процентов (части процентов)

17.Риск применения к заемщику штрафа (либо иных санкций) в связи с не предоставлением заемщиком документов, подтверждающих целевое использование займа(части займа);

18.Риск утраты организацией заложенного имущества

## **ПРАВА**

### **получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности**

(В соответствии с Федеральным законом "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" от 03.07.2016 N 230-ФЗ, Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" и "Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации"(утв. Банком России 22.06.2017)

#### **1. Заемщик – физическое лицо при возникновении у него просроченной задолженности вправе:**

1.1. Заключить с кредитором Соглашение о дополнительных к установленным 230-ФЗ способах взаимодействия и вправе в любой момент отказаться от исполнения указанного соглашения, сообщив об этом кредитору;

1.2. Отказать кредитору во взаимодействии кредитора с третьими лицами (родственниками, сослуживцами, соседями) должника по вопросам просроченной задолженности или в любой момент отозвать данное им ранее согласие на такое взаимодействие;

1.3. Отказать кредитору передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, кроме случая, когда лицо, действующее от имени и (или) в интересах кредитора, является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр;

1.4. Не взаимодействовать с кредитором/представителем кредитора  
- в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известным кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;  
- посредством личных встреч более одного раза в неделю;  
- посредством телефонных переговоров:  
а) более одного раза в сутки;  
б) более двух раз в неделю;  
в) более восьми раз в месяц.

1.5. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, должнику требовать сообщить:

- 1) фамилию, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;
- 2) фамилию, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.



1.6. Не рассматривать направленные на возврат просроченной задолженности сообщения кредитора, переданные посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи - в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известному кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;  
-общим числом:  
а) более двух раз в сутки;  
б) более четырех раз в неделю;  
в) более шестнадцати раз в месяц.

1.7. В установленном 230-ФЗ порядке направить(и в любой момент отменить) кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного должником представителя(представитель – только **адвокат**) ;

1.8. В установленном 230-ФЗ порядке направить(и в любой момент отменить) кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление об отказе от взаимодействия(заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, не ранее чем через **четыре месяца** с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства).

1.9. Получать от кредитора и его представителя ответы на свои обращения, касающиеся просроченной задолженности, **не позднее тридцати дней** со дня получения ими такого обращения;

1.10. Требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда должнику и иным лицам, причиненного неправомерными действиями кредитора и лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;

1.11. Обратиться при возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в следующих случаях:

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

1.12. По итогам рассмотрения организацией заявления о реструктуризации просроченной задолженности по договору потребительского займа вправе заключать в соответствии с Базовым стандартом с организацией дополнительное соглашение(соглашения) о реструктуризации задолженности;

1.13. Фиксировать исходящую и входящую информацию о телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности при любом виде займа(применяется в отношении заемщика физического и юридического лица);

1.14. Получать у организации сведения о фиксации взаимодействия с ним, в том числе по вопросам просроченной задолженности, по договору потребительского займа;

1.15. Разрешить спор по просроченной задолженности в досудебном порядке, в т.ч. посредством процедуры медиации(применяется в отношении заемщика физического и юридического лица);

1.16. Получить не позднее 3-х рабочих дней с даты обращения в организацию график платежей по договору займа, а также структуру и размер текущей задолженности(применяется в отношении заемщика физического и юридического лица);

## **2. Займодаделец при возникновении у организации-заемщика просроченной задолженности вправе:**

2.1. Получить не позднее 3-х рабочих дней с даты обращения в организацию график платежей по договору займа, а также структуру и размер текущей задолженности;

2.2. Разрешить спор по просроченной задолженности в досудебном порядке, в т.ч. посредством процедуры медиации;

2.3. Совершать иные действия в отношении заемщика в соответствии с законодательством и договором

## **СПОСОБЫ И АДРЕСА**

**для направления обращений получателей финансовых услуг в Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «СибирьАльянс+», в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», в Банк России и в Службу финансового уполномоченного.**

**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 «СибирьАльянс+»:**

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в головной офис организации по адресу: Красноярский край, Город Лесосибирск, улица Победы дом 31б в рабочие дни с понедельника по пятницу с 10.00 до 19.00 местного времени;

1.2. По почте в документальной форме, либо в форме электронного документа на машинном носителе, подписанные собственной, в т.ч. электронной подписью заемщика, либо подписью представителя заемщика с приложением подлинника/надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: Город Лесосибирск, 5 микрорайон здание 1, помещение 1, указанный в договорах с получателями финансовых услуг) заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением (или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги и (или) на официальном сайте организации)

1.3. По электронной почте: [mikrokredit85@mail.ru](mailto:mikrokredit85@mail.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: 8-904-894-87-53 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 10.00 до 19.00 местного времени;

2.2. По электронной почте: [mikrokredit85@mail.ru](mailto:mikrokredit85@mail.ru) с понедельника по пятницу с 10.00 до 19.00 местного времени;

**3. Обращения получателей финансовых услуг в Саморегулируемую организацию Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 127055, г. Москва, ул. Суцёвская, д. 21, офис 513 или по электронной почте: [info@alliance-mfo.ru](mailto:info@alliance-mfo.ru) режим работы: Пн-Пт: 9:00 — 18:00, Сб- Вс: выходные дни, Тел.: +7(499)322-46-77, 8(800) 333-68-67 (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью).**

**4. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:**

4.1. Передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Время работы: понедельник с 10.00 до 18.00, вторник-четверг с 10.00 до 16.00, кроме нерабочих праздничных дней.

4.2. В Контактный центр Банка России 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России) круглосуточно, +74993003000 (звонок по тарифам Вашего оператора связи) круглосуточно,

бесплатно с мобильных в России. Доступно клиентам Бийлайн, Мегафон, МТС, Теле2 – 300 круглосуточно.

4.3. В Общественную приемную Банка России Запись на прием в электронном виде: по телефону 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России) круглосуточно, +74993003000 (звонок по тарифам Вашего оператора связи) круглосуточно, бесплатно с мобильных в России. Доступно клиентам Бийлайн, Мегафон, МТС, Теле2 – 300 круглосуточно. непосредственно при личном обращении в Общественную приемную Банка России: понедельник с 10.00 до 18.00, вторник-четверг с 10.00 до 16.00, кроме нерабочих праздничных дней.

4.4. На почтовый адрес:

107016, 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;*

4.6. На почтовый адрес территориального учреждения Банка России по адресу: 660049, г. Красноярск, ул. Дубровинского, 70

## **5. Обращение получателей финансовых услуг в Службу Финансового уполномоченного (АНО «СОДФУ»):**

По Адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3 понедельник - четверг с 9:00 до 18:00, пятница с 9:00 до 16:45, кроме нерабочих праздничных дней

по телефону: 8 (800) 200-00-10 понедельник - пятница с 8:00 до 20:00 (МСК), кроме нерабочих праздничных дней бесплатный звонок из регионов России

на сайт: <https://finombudsman.ru/contacts/>

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

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

- Федеральным законом "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" от 03.07.2016 N 230-ФЗ,
- Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях"
- Федеральным законом «Законом о защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992г.
- 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.Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в организацию, с которой заключен договор об оказании финансовой услуги, в СРО, в котором состоит организация, в общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей(получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, в Банк России и иные государственные органы с жалобами и заявлениями;
- 2.2.Обжаловать действия(бездействие) организации в Суде;
- 2.3. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, микрофинансовая организация доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору микрофинансовой организации претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В претензии, направляемой микрофинансовой организацией, должна быть указана следующая информация:

- 1) наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- 3) способ(ы) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии микрофинансовой организацией получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, микрофинансовая организация вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

2.4.Организация и клиент при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе посредством претензионного порядка, медиативных процедур и переговоров.

2.5.Клиент вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством способами.

Заемщику \_\_\_\_\_ (ФИО, ИНН или серия, номер паспорта)  
от \_\_\_\_\_ (наименование организации, ИНН организации)

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

## **ЗАПРОС О ФИНАНСОВОМ ПОЛОЖЕНИИ ЗАЕМЩИКА**

(Направляется заемщику при обращении за получением потребительского займа на сумму свыше 3 000 рублей.  
Сведения предоставляются заемщиком до заключения договора)

В соответствии со ст.9 и ст.10 «БАЗОВОГО СТАНДАРТА ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНАМИ САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ ФИНАНСОВОГО РЫНКА, ОБЪЕДИНЯЮЩИХ МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ» в целях оценки платежеспособности заемщика просим предоставить следующие сведения:

### **1) ДОХОДЫ ЗАЕМЩИКА**

- Среднемесячный размер заработной платы в течение 12 месяцев до даты обращения за займом (с приложением копии Формы 2-НДФЛ или иного подтверждающего документа);
- Иные полученные заемщиком доходы в течение 12 месяцев до даты обращения за займом (указать виды и размеры полученных доходов с приложением копий подтверждающих документов);  
(за исключением POS-микрозаймов);

### **2) ИСТОЧНИКИ ДОХОДОВ ЗАЕМЩИКА**

- Наличие в собственности заемщика движимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей – указать вид и точное наименование имущества с приложением копий подтверждающих документов(при наличии)
- Наличие в собственности заемщика недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей - указать вид и точное наименование имущества с приложением копий подтверждающих документов).
- Наличие обеспечения исполнения заемщиком обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство третьих лиц) (в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги)

### **3) ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАЕМЩИКА**

- Наличие неисполненных текущих денежных обязательств на дату предоставления запроса по займам, кредитам, поручительствам, залогами, исполнительным листам и т.д.)  
(при наличии - периодичность и суммы платежей по указанным обязательствам(за исключением POS-микрозаймов);

### **4) ИСТОЧНИКИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ЗАЕМЩИКА**

- Наличие в отношении заемщика производства по делу о банкротстве на дату подачи в \_\_\_\_\_ (наименование организации) заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления;
- Судебные споры, в которых заемщик выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей)
- Цели получения займа заемщиком(за исключением POS-микрозаймов);  
\_\_\_\_\_ ФИО, подпись уполномоченного лица, печать организации

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

Заемщику \_\_\_\_\_ (ФИО, ИНН или серия, номер паспорта)  
от \_\_\_\_\_ (наименование организации, ИНН организации)  
Тел.: \_\_\_\_\_

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

### ПРЕТЕНЗИЯ

Между организацией « \_\_\_\_\_ »(ИНН: \_\_\_\_\_ ) и заемщиком 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 заемщика 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 и(или) процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

ФИО, подпись уполномоченного лица, печать организации

«СибирьАльянс+»

Заемщику \_\_\_\_\_ (ФИО, ИНН или серия, номер паспорта)  
от \_\_\_\_\_ (наименование организации, ИНН организации)

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

**Запрос  
о предоставлении подтверждающих документов к Заявлению о реструктуризации**

В соответствии со ст.12 ч.4 «БАЗОВОГО СТАНДАРТА ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНАМИ САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ ФИНАНСОВОГО РЫНКА, ОБЪЕДИНЯЮЩИХ МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ» и Заявлением заемщика \_\_\_\_\_ (ФИО) (вх.№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.) просим предоставить документы(копии документов), подтверждающие изложенные в Заявлении о реструктуризации факты.

Документы в письменной форме предоставляются по адресу организации:

\_\_\_\_\_ в форме электронных документов: на e-mail: \_\_\_\_\_

ФИО, подпись уполномоченного лица, печать организации



«СибирьАльянс+»

Заемщику  
\_\_\_\_\_ (ФИО, серия, номер паспорта)  
от \_\_\_\_\_ (наименование кооператива)

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

**ОТВЕТ**  
**на Заявление о реструктуризации задолженности**

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в \_\_\_\_\_ (наименование организации) от Вас поступило  
Заявление о реструктуризации задолженности (вх.№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.), возникшей по  
Договору потребительского займа № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В результате рассмотрения Заявления и документов, подтверждающих изложенные в  
Заявлении факты принято решение:

1) О реструктуризации задолженности.

Направляем Вам два экземпляра подписанного организацией Дополнительного соглашения о  
реструктуризации задолженности к Договору потребительского займа № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_/\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Просим подписанный экземпляр Дополнительного соглашения направить не позднее (**указать дату**) в  
организацию по адресу: \_\_\_\_\_

**ИЛИ**

Приглашаем Вас для подписания Дополнительного соглашения в офис организации по  
адресу: \_\_\_\_\_ в рабочие дни с понедельника по пятницу 09.00 час. до 18.00 час.  
местного времени до \_\_\_\_/\_\_\_\_ 20\_\_ либо просим предоставить до этой даты включительно в  
офис кооператива подписанный Вами экземпляр Дополнительного соглашения.

**ИЛИ**

2) Об отказе в реструктуризации задолженности **в связи**.....

ФИО, подпись уполномоченного лица, печать кооператива

«СибирьАльянс+»

Получателю финансовых услуг  
\_\_\_\_\_  
ФИО, серия номер паспорта  
от \_\_\_\_\_ (наименование организации)

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

**ОТВЕТ**  
**на обращение получателя финансовых услуг**

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в \_\_\_\_\_ (наименование организации) от Вас поступило  
обращение(заявление, жалоба и т.д.) (вх. № \_\_\_\_\_)

В результате рассмотрения обращения(заявления, жалобы..) и документов, подтверждающих  
изложенные в обращении факты, принято решение:

1)удовлетворить обращение. (Далее описать действия, принимаемые организацией по  
обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они  
необходимы)

2)отказать от удовлетворения обращения по следующим  
основаниям: \_\_\_\_\_

Предлагаем Вам альтернативные способы урегулирования ситуации:  
\_\_\_\_\_

ФИО, подпись уполномоченного лица, печать организации

Приложение № 12  
к Положению о взаимодействии с  
получателями финансовых услуг в соответствии  
с базовым стандартом в ООО МКК

«СибирьАльянс+»

В СРО «\_\_\_\_\_»  
от \_\_\_\_\_ (наименование организации, ИНН)

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).

ФИО, подпись уполномоченного лица, печать организации