УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором
ООО МКК «ТРАСТ АЛЬЯНС»

_____/Михайлова М.В.

«07» октября 2017г.

Положение
о взаимодействии с получателями финансовых услуг
в соответствии с базовым стандартом в ООО МКК «ТРАСТ АЛЬЯНС»

1. Общие положения

1.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

1) личный кабинет - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте микрофинансовой организации, позволяющий получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении им своих обязанностей по договору об оказании финансовой услуги, а также взаимодействовать с микрофинансовой организацией посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

2) обращение - направленное в микрофинансовую организацию 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 микрофинансовой организацией финансовых услуг;

3) официальный сайт микрофинансовой организации - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат микрофинансовой организации;

4) получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

5) реструктуризация задолженности - решение микрофинансовой организации 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 займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

6) саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка";

7) финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

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

2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги

2.1. Минимальный объем информации, предоставляемой получателю финансовой услуги

<table>
<tr><td>1.</td><td>Полное и (при наличии) сокращенное наименование микрофинансовой организации</td><td>Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «ТРАСТ АЛЬЯНС»
ООО МКК «ТРАСТ АЛЬЯНС»</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения, адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации, режим работы микрофинансовой организации и ее обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения соответствующего обособленного подразделения)</td><td>Юридический адрес Общества: 109125, г. Москва, пр-кт Волгоградский, д.63, пом. VII, ком. 1-3

Адреса обособленных подразделений и режим работы:
<table>
<tr><th>№ отделения</th><th>Адрес отделения</th><th>Время работы</th></tr>
<tr><td>100</td><td>115280, Москва, Ленинская Слобода ул., д. 26, эт. 1 пом. 2, ком. 100</td><td>09:00-18:00</td></tr>
<tr><td>102</td><td>123423, Москва г., Маршала Жукова пр-кт, 18</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>103</td><td>125480, Москва г., Туристская ул., 27, 1</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>105</td><td>140091, Московская обл., Дзержинский г., Поклонная ул., 3а, 105</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>106</td><td>119634, Москва ул.Шолохова, д.8</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>107</td><td>117152, Москва г., Загородное ш., 6, 1</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>108</td><td>143007, Московская обл., Одинцовский р-н, Одинцово г., Советская ул., 1"Б"</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>109</td><td>111555, Москва г., Молостовых ул., 1Д</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>110</td><td>117588, Москва г., Новоясеневский пр-кт, 11</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>113</td><td>109377, Москва г., Рязанский пр-кт, 46, 7</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>114</td><td>127081, Москва г., Дежнева проезд, 29, 1</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>115</td><td>119634, Москва г., Шолохова, 15А</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>117</td><td>115551, Москва г., Каширское ш., 106</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>118</td><td>129323, Москва г., Снежная ул., 21/1</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>127</td><td>117535, Москва г., Россошанский проезд, 3</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>131</td><td>125424, Москва г., Стратонавтов проезд, 7, 2</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>132</td><td>127434, Москва г., Дмитровское ш., 13А, II</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>134</td><td>109377 г. Москва, ул. 1-я Новокузьминская, д.19, к.2</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>136</td><td>127273 г. Москва, Хачатуряна ул.,20 (Отрадное)</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>138</td><td>129327 г. Москва, ул. Енисейская, д.17</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>139</td><td>105043 г. Москва,ул. 3-я Парковая, д.6, пом XVII</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>141</td><td>143900 г. Балашиха, ул. Советская, д.3, 32N</td><td>09:00-20:00</td></tr>
<tr><td>142</td><td>109559 Москва, Краснодарская, д. 57, корп. 3 (Люблино)</td><td>09:00-20:00</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

143	109548 г. Москва, ул.Шоссейная, д.4, корп.1	09:00-20:00
145	143965 г. Реутов, ул. Южная д.2, пом.12	09:00-20:00
146	114402 МО, г. Химки, ул. Московская, д.3, кв. 3	09:00-20:00
149	140000 г. Люберцы, ул. Смирновская, 18/20, пом.II	09:00-20:00
150	144012 г. Электросталь, ул. Победы, д.17, к.1, пом.01	09:00-20:00
151	109117 г. Москва, Волгоградский п-т д.119/22 пом III (Кузьминки)	09:00-20:00
153	109117 г. Москва, ул. Краснодарская д.34	09:00-20:00
154	107370 г.Москва, Открытое шоссе, д. 5 корп. 6 (м. Бульвар Рокоссовского).	09:00-20:00
156	Московская обл., г. Видное, микрорайон Солнечный, д. 10	
157	127349 г. Москва, ш. Алтуфьевское, д. 86	09:00-20:00
158	141407 г. Московская обл, г Химки, мкр Сходня, ул Кирова, д 3 стр 3	09:00-20:00
159	117218 г. Москва, б-р Дмитрия Донского, д 1	09:00-20:00
160	125480 г. Москва, б-р Яна Райниса д.2, к.1	09:00-20:00
162	117574 г. Москва , Новоясеневский пр-т, д.2, стр.2	09:00-20:00
202	344029, Ростовская обл.,Ростов-на-Дону г., Сельмаш пр-кт, 2/3	09:00-20:00
203	346782 Ростовская обл, г. Азов, ул.Привокзальная 23-Б-Е	09:00-20:00
204	346400 г. Новочеркасск ул. Московская, 1/90, литер АД	09:00-20:00
205	347900 Ростовская область, г. Таганрог, ул.Москатова,10	09:00-20:00
206	346918 Ростовская обл, г Новошахтинск, ул Базарная, д 20	09:00-20:00
207	347805 г. Каменск-Шахтинский пр-д Торговый, д.5	09:00-20:00
208	347042 Ростовская обл., г. Белая Калитва, ул. Энгельса, 19/16	09:00-20:00
209	346500 г. Шахты пр. Победа Революции, 103	09:00-20:00
210	346330 Ростовская обл., г. Донецк, Гагарина, 33	09:00-20:00
212	347900 Ростовская обл., г. Таганрог пер. Гоголевский 4а	09:00-20:00
213	344091, Ростовская обл., Ростов-на-Дону г., Коммунистический пр-кт, 31	09:00-20:00
214	346527 г.Шахты, ул. Индустриальная, д.7А	09:00-20:00
216	344064, Ростовскаяобл., Ростов-на-Дону г., Немировича-Данченко ул., 78 Б	09:00-20:00
218	344015, Ростовская обл., Ростов-на-Дону г., Малиновского ул., 70	09:00-20:00
219	346311 Ростовская обл, г Зверево, ул Обухова, д 35	09:00-20:00
220	347909, Ростовская обл., Таганрог г., Москатова ул., 8	09:00-20:00

		221	346780 Ростовская обл, г Азов, ул Мира, д 24, оф 6	09:00-20:00
		222	347871 Ростовская обл., Гуково ул. Мира 36	09:00-20:00
		223	344015, Ростовская обл., Ростов-на-Дону г., Зорге ул., 31	09:00-20:00
		224	346880 Ростовская обл., Батайск ул. Кирова 18а	09:00-20:00
		301	350039, Краснодарский край., Краснодар г., Калинина ул., 337	09:00-20:00
		303	352120Тихорецк, ул. Подвойского,39а, литер А1	09:00-20:00
		305	352630 Краснодарский край, г Белореченск, ул Ленина, д 80 к 2	09:00-20:00
		306	352380, Краснодарский край, г. Кропоткин, Красная, 196/1	09:00-20:00
		307	385000, респ Адыгея, г. Майкоп, ул. Пролетарская д.224	09:00-20:00
		308	385018 Адыгея, г. Майкоп, ул. Чкалова, 71	09:00-20:00
		309	350080, Краснодарский край, Краснодар г., Сормовская ул., 177 а	09:00-20:00
		310	352900 Краснодарский край, г Армавир, ул Мира, д 65	09:00-20:00
		311	357500, Ставропольский край, Пятигорск г., Мира ул., 24	09:00-20:00
		312	357118 г. Невинномысск ул. Гагарина, 10	09:00-20:00
		314	355017, Ставропольский край, Ставрополь г., Пушкина ул., 14 А	09:00-20:00
		316	352800 Краснодарский край, г Туапсе, ул К. Маркса, д 19	09:00-20:00
		317	353440 Краснодарский край, г Анапа, ул Красноармейская, д 13А	09:00-20:00
		318	350020, Краснодарский край, Краснодар г., Одесская ул., 35	09:00-20:00
		319	353900 г. Новороссийск ул. Советов д.21	09:00-20:00
		320	355000, Ставропольский край, Ставрополь г., 50 лет ВЛКСМ, 16 Г	09:00-20:00
		322	353740 Краснодарский край, ст-ца Ленинградская, Базарный пер, д 32	09:00-20:00
		323	357500, Ставропольский край, Пятигорск г., Кирова пр-кт, 47	09:00-20:00
		324	353500 Краснодарский край, г.Темрюк, ул. Розы Люксембург, 35	09:00-20:00
		325	353320 Краснодарский край, Абинск г., ул Советов, д. 51, кв.2	09:00-20:00
		326	352700 Краснодарский край, Тимашевск ул. Красная д. 107	09:00-20:00
		328	352240 Краснодарский край, Новокубанский р-н, г. Новокубанск, ул. Первомайская, 181/1	09:00-20:00
		329	353680 Краснодарский край, г Ейск, ул К.Либкнехта, д 37	09:00-20:00
		330	352500, Краснодарский край, г. Лабинск, ул. Ленина, 160	09:00-20:00
		332	355006, Ставропольский край, Ставрополь г., Шаумяна ул. 10	09:00-20:00
		333	Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Советов, д. 60	09:00-20:00

		334	334, 353450 Краснодарский край, Анапский р-н, г. Анапа, Краснодарская ул., 6	09:00-20:00
		335	353913 Краснодарский край, г. Новороссийск, пр-кт Ленина, 31	09:00-20:00
		336	Ставропольский край, г. Минеральные воды, ул. Карла Маркса, 73А	09:00-20:00
		337	г. Краснодар, ул. Герцена, д. 190	09:00-20:00
		338	Ставропольский край, г. Михайловск, ул. Войкова, д. 393	09:00-20:00
		401	190031, Санкт-Петербург г., Ефимова ул., 1/4, А, 28Н	09:00-20:00
		403	403, 195267, Санкт-Петербург г., Просвещения пр-кт, 87, 1, 88-Н	09:00-20:00
		405	194358, Санкт-Петербург г., Просвещения пр-кт, 32, 1	09:00-20:00
		406	190000, Санкт-Петербург г., Энгельса пр-кт, д.111 к.2	09:00-20:00
		407	199004, Санкт-Петербург г., 8-я В.О. линия., 45/34	09:00-20:00
3.	Контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией,	8-800-100-02-55		
4.	Официальный сайт микрофинансовой организации	https://cashpoint-kredit.ru		
5.	Информацию об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии)	**отсутствует**		
6.	О факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	**отсутствует**		
7.	О регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	**1157746495389**		
8.	О членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации)	**Регистрационный номер в реестре членов Союза «Микрофинансовый Альянс « Институты развития малого и среднего бизнеса» 09 16 030 77 0621** **Дата приема в лены СРО 06.09.2016г.**		
9.	Об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	----------		
10.	О финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации, в том числе оказываемых за дополнительную плату	**В соответствии с Приложением № 2 к настоящему Положению**		

9.	Об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	----------
10.	О финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации, в том числе оказываемых за дополнительную плату	**В соответствии с Приложением № 2 к настоящему Положению**
11.	Об установленном в микрофинансовой организации 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	Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в устной форме при устном обращении получателя и в письменной форме при письменном обращении; Срок разъяснения при устном обращении – незамедлительно после обращения но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги согласно п. 2 настоящего раздела и по телефону согласно п. 3 настоящего раздела. Срок разъяснения при письменном обращении – не позднее трех рабочих дней после получения организацией письменного обращения. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с 09.00 до 20.00.
12.	О рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа или привлечении денежных средств финансовой организацией)	**В соответствии с Приложением № 3 к настоящему Положению**
13.	О правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности	**В соответствии с Приложением № 4 к настоящему Положению**
14.	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**
15.	О способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг)	**В соответствии с Приложением № 6 к настоящему Положению**

2.2. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг

Микрофинансовая организация по договору потребительского микрозайма обязана бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные микрофинансовой организацией копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);

3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).

4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

2.3. В случае если документы, указанные в подпунктах 1, 2 и 4 пункта 2.2, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), микрофинансовая организация обеспечивает получателю финансовой услуги доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения микрофинансовой организацией и получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

3. Правила взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг

3.1. Общие правила взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг.

В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

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

1) передача микрофинансовой организацией в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;

2) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

3) стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;

4) премирование работников микрофинансовой организации за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

3.2. Информация, запрашиваемая микрофинансовой организацией у получателя финансовой услуги до заключения договора потребительского займа

До заключения договора потребительского займа или принятия получателя финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, микрофинансовая организация обязана запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию:

1) о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей).

2) о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;

3) о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);

4) о наличии в собственности получателя финансовой услуги движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

3.3. Осуществление оценки платежеспособности получателя финансовой услуги

Микрофинансовая организация при рассмотрении заявления получателя финансовой услуги на получение потребительского займа в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности получателя финансовой услуги.

Для оценки долговой нагрузки микрофинансовая организация обязана запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в микрофинансовую организацию с заявлением на получение потребительского займа на сумму свыше 3 000 (трех тысяч) рублей, следующую информацию:

1) о текущих денежных обязательствах;

2) о периодичности и суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам;

3) о целях получения займа получателем финансовой услуги;

4) об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;

5) о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату подачи в микрофинансовую организацию заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

С 1 октября 2017 года в целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги между одной микрофинансовой организацией и одним получателем финансовой услуги не может быть заключено более 10 (десяти) (с 1 января 2019 года - более 9 (девяти)) договоров потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, за исключением договоров, срок пользования денежными средствами по которым фактически составил не более 7 (семи) календарных дней. При расчете предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги для целей настоящего пункта учитываются договоры потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, заключенные в течение 1 (одного) года, предшествующего дате получения микрофинансовой организацией заявления на получение очередного потребительского микрозайма от получателя финансовой услуги.

Микрофинансовая организация не вправе заключать с получателем финансовой услуги договор потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у получателя финансовой услуги обязательств перед такой микрофинансовой организацией по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

3.4. Порядок взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности

В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, микрофинансовая организация с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязана в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с получателем финансовой услуги, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Микрофинансовая организация обязана с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации информировать получателя финансовой услуги по договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату

просроченной задолженности, запрашивать у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

3.5. Реструктуризация задолженности

В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности по форме согласно приложению №1.

В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, микрофинансовая организация обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы.

Микрофинансовая организация рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед микрофинансовой организацией по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

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.

Указанные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято микрофинансовой организацией. Получатели финансовых услуг должны предоставлять подтверждающие документы вместе с заявлением о реструктуризации. Кроме этого микрофинансовая организация также вправе запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и микрофинансовой организацией не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

В случае принятия микрофинансовой организацией решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги микрофинансовая организация предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между микрофинансовой организацией и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.6. Увеличение срока возврата суммы займа

С 1 октября 2017 года максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не может составлять более 7 (семи) в течение 1 (одного) года (с 1 апреля 2018 года - более 6 (шести), с 1 января 2019 года - более 5 (пяти)), если получателем финансовой услуги является физическое лицо и срок возврата займа, предусмотренный таким договором при его заключении, не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

В максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не включаются дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, а также соглашения, указанные в пункте 6 статьи 12 настоящего Стандарта, если в указанном соглашении снижена процентная ставка за пользование микрозаймом по сравнению с действующими на момент подписания такого соглашения условиями указанного договора и (или) уменьшена общая сумма задолженности по договору потребительского микрозайма.

3.7. Порядок и случаи фиксации телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также хранения соответствующей информации

Микрофинансовая организация по договору потребительского займа обеспечивает фиксацию и хранение инициируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности микрофинансовой организации по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения:

1) не менее 1 (одного) года - в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;

2) не менее 6 (шести) месяцев - в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе.

4. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

4.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг микрофинансовая организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

4.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

Ответ на обращение получателя финансовой услуги микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (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 получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным микрофинансовой организацией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение микрофинансовая организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

Микрофинансовая организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем микрофинансовая организация вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой

услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) 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);

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

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 получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги в соответствующей микрофинансовой организации признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией.

В случае возникновения у микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

Микрофинансовая организация обязана в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

Получатель финансовой услуги обязан включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой 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 микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

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

Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

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);

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

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;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

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.

Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги 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 микрофинансовой организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений". Обращения получателей финансовых услуг, 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.

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

Микрофинансовая организация принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации.

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

Приложение №1 к Положению
о взаимодействии с получателями финансовых услуг
Форма Заявления на реструктуризацию займа

В ООО МКК «ТРАСТ АЛЬЯНС»
109125, г. Москва, пр-кт Волгоградский,
д.63, пом. VII, ком. 1-3

От _____
(ФИО)
_____
(данные документа удостоверяющего личность)
_____
(адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ
на реструктуризацию задолженности по договору займа

Прошу рассмотреть вопрос о реструктуризации задолженности по договору займа № _____ от «_____» _____20___ г. на следующих условиях (*укажите и отметьте нужное*):

- ☐ Снижение размера платежей на _____ (мес.);
- ☐ Изменение периодичности платежей с годовой/квартальной/ежемесячной на ежемесячную/квартальную

Настоящим заявляю, что причина моего обращения в Микрофинансовую организацию с заявлением о рассмотрении возможности реструктуризации задолженности является *(возможно несколько вариантов)*:

- ☐ потеря мной работы;
- ☐ снижение доходов в связи с (укажите комментарии) _____
- ☐ иное (укажите причину) _____.

Дата возникновения указанной причины

- ☐ от (ДД/ММ/ГГГГ)
- ☐ длится (длилось)

Источники и перспектива погашения займа: _____

Заемщик _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)
Созаемщик _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)
_____ *(дата)*

ОБРАЗЕЦ

Приложение №2 к Положению
о взаимодействии с получателями финансовых услуг

О финансовых услугах и дополнительных услугах ООО МКК «ТРАСТ АЛЬЯНС»
в том числе оказываемых за дополнительную плату
:

№ п/п	Вид услуги	Получатель услуги	Документы	Стоимость услуги	Срок оказания услуги
1.	Предоставление займов (указать виды предоставляемых организацией займов)	Физическое лицо	Анкета на получение займа Заявление на предоставление Займа/Договор Займа Паспорт гражданина РФ	795,000% годовых	В день обращения
2	Получение организацией займов (указать виды получаемых организацией займов)	Услуга не оказывается			
3.	Рассмотрение заявления на реструктуризацию задолженности клиента	Физическое лицо	Заявление клиента о реструктуризации Документы подтверждающие	Безвозмездно	12 рабочих дней
4.	Рассмотрение заявления на снятие обременения с имущества (движимого и недвижимого), находящегося в залоге или заявления о замене залога	Услуга не оказывается			
5.	Предоставление кредитной истории из Бюро кредитных историй	Услуга не оказывается			
6.	Рассмотрение заявления заемщика о досрочном (полном или частичном) погашении займа	Физическое лицо	Заявление	Безвозмездно	В день обращения
7.	Предоставление копий заключенных договоров	Физическое лицо	Заявление	Безвозмездно	30 дней
8.	Предоставление Акта сверки по договору займа	Услуга не оказывается			
9.	Иные услуги	Услуга не оказывается			

Приложение №3 к Положению
о взаимодействии с получателями финансовых услуг

Уведомление
получателю финансовых услуг о рисках,
связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги

1. Риск увеличения суммы процентов за пользование займом у получателя займа в соответствии с договором в случае просрочки Заемщиком возврата займа (части займа): отсутствует;

2.Риск применения к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором в следующих случаях и размерах: отсутствует;

3. 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 Заемщиком возврата части займа или неуплаты процентов (части процентов): отсутствует;

4. Риск применения к заемщику штрафа в связи с не предоставлением заемщиков документов, подтверждающих целевое использование займа (части займа): отсутствует;

5.Привлекаемые организацией займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации;

6. Риск утраты репутации надежного заемщика вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу;

7. Риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу;

8. Риск отказа организаций от выполнения распоряжения клиента, от принятия получателя финансовых услуг на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с не предоставлением клиентов сведений и документов, необходимых для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма»

9. 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 о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.
10. Риск невозврата денежных средств, привлекаемых организацией от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования), а также путем приобретения получателями финансовых услуг ценных бумаг, выпускаемых микрофинансовой организацией – отсутстствует.
11. Риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;
12.Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов) не совпадают с сроками платежей по займу(займам);
13.Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору об оказании 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).
14.Риск влияния предоставленной получателем финансовой услуги информации о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей) на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

Приложение №4 к Положению
о взаимодействии с получателями финансовых услуг

Права получателя финансовой услуги
при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности

1. При возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться 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.

2. Получатель финансовой услуги по итогам рассмотрения организацией заявления о реструктуризации задолженности вправе заключать в соответствии с Базовым стандартом с организацией дополнительное соглашение(соглашения) о реструктуризации задолженности:

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

4.Получатель финансовой услуги вправе получать у организации информацию о наличии(отсутствии) у организации зафиксированной информации об инициируемых ею телефонных переговорах, текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги(если имеется) и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности микрофинансовой организации по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения;

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

6. В случае если документы, предоставленные получателем финансовой услуги в организацию, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), микрофинансовая организация обеспечивает получателю финансовой услуги доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения организацией и получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги;

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

Приложение №5 к Положению
о взаимодействии с получателями
финансовых услуг

Способы и адреса
для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России

1.Обращения получателей финансовых услуг направляются в Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «ТРАСТ АЛЬЯНС»

1)в документарной форме направляются в организацию:
- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью получателя финансовой услуги или ее аналогов (факсимиле) по адресу: 109125, г. Москва, пр-кт Волгоградский, д.63, пом. VII, ком. 1-3

-по электронной почте: info@cashpoint-kredit.ru *(документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью);*

2) по телефонам: 8-800-100-02-55 с 09.00 до 18.00 с понедельника по пятницу.

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

3.Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:
1)Контактный центр Банка России
8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России)
+7 495 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)
2)Общественная приемная Банка России: почтовый адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.
Время работы: понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 *(перерыв с 12:30 до 13:30)*
Запись на личный прием осуществляется:
по телефонам: 8 800 250-40-72, +7 495 771-97-88
понедельник – пятница с 10:00 до 16:00 *(перерыв с 12:30 до 13:30)*
при личном обращении в Общественную приемную Банка России:
понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 *(перерыв с 12:30 до 13:30)*
3)Другие способы обращения в Банк России: направить письменные обращения в Банк России можно
на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;
по факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88
проверка прохождения факса +7 495 771-48-30;
на почтовый адрес или факс территориального учреждения Банка России по адресу: Южного ГУ Банка России: 350000, г. Краснодар, ул. им. Кондратенко Н.И., 12
Северо-Западного ГУ Банка Росии: 191038, г. Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, д. 68

передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу:
Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1
Время работы:
понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30,
пятница с 9:00 до 16:15,
перерыв с 12:00 до 13:00.

Приложение №6 к Положению
о взаимодействии с получателями финансовых услуг

Способы защиты прав
получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации
(при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг)

1.Права потребителей финансовых услуг установлены:
-Федеральным законом «Законом о защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992г.
- Федеральный закон от 05.03.1999 N 46-ФЗ "О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг"
- 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. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:
1) организацией путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства и Базового стандарта;
2)получателем
-путем реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту частной жизни, защиту неприкосновенности жилища, защиту репутации, других прав, а также путем направление обращений в организацию с заявлением на реструктуризацию задолженности и иными заявлениями;
-путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия(бездействия) организации;
-путем обращения в суд с исками на действия (бездействие) организации;
-путем медиации в рамках досудебного урегулирования спора, если это предусмотрено договором или дополнительным соглашением сторон;
- путем обращения получателя финансовых услуг в надзорные органы, 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

3.Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством способами.

Приложение №7 к Положению
о взаимодействии с получателями финансовых услуг

В ООО МКК «ТРАСТ АЛЬЯНС»
109125, г. Москва, пр-кт Волгоградский,
д.63, пом. VII, ком. 1-3

От _____
(ФИО)
_____
(адрес)

Заявление

Между мной, _____ и ООО МКК ТРАСТ АЛЬЯНС» заключен договор займа
(ФИО)
№ _____ от «_____» _____20___ г.
(№ договора) (дата договора)

Настоящим заявляю/прошу,

1. *изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства,*
2. *наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника организации, действия (бездействие) которого обжалуются*
3. *иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить*

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

Заемщик _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

ОБРАЗЕЦ