

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

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Положения.

Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее – Положение) разработано Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Флай финанс» 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 Фонда должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

Настоящее Положение утверждено Генеральным директором и применяется микрокредитной компанией, ее обособленными подразделениями, 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** – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Флай финанс» (далее по тексту – Общество, Микрокредитная компания), являющееся микрофинансовой организацией (включая ее обособленные подразделения), 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 Общества или обособленного подразделения, или третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет Общества, 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, физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя или юридическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

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

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

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

**Реструктуризация задолженности** - решение микрокредитной компании в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы микрозайма, рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

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

## 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, Фонд размещает и доводит до ПФУ следующую информацию:

Полное наименование:	Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Флай финанс»
Сокращенное наименование	ООО МКК «Флай финанс»
Адрес микрокредитной компании в пределах места ее нахождения	117437, город Москва, ул Академика Арцимовича, д. 17, этаж 1 помещение V, офис 8, комната 3б
Режим работы микрокредитной компании	Понедельник - пятница: 9:00 – 18:00 Без перерыва на обед Суббота-воскресенье: выходной
Контактные телефоны микрокредитной компании и ее представительства	8 (3412) 77-18-18

Почтовый адрес для корреспонденции	426077, Удмуртская Республика, город Ижевск, улица Пушкинская, дом 116, офис 17
Электронная почта	<a href="mailto:info@fly-finance.ru">info@fly-finance.ru</a>
Официальный сайт	<a href="http://fly-finance.ru">fly-finance.ru</a>
Информация об используемом микрокредитной компанией товарном знаке	Обществом не используется зарегистрированный товарный знак
Информация о факте привлечения микрокредитной компанией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	В целях оказания услуг третьи лица Обществом не привлекаются
Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	Регистрационный номер записи – 2203045009853 от 19.04.2022 г.
Информация о членстве в саморегулируемой организации, включая дату приема в члены саморегулируемой организации	
Информация об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	-----
Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах микрокредитной компании, в том числе оказываемых за дополнительную плату	Микрокредитная компания предоставляет микрозаймы в соответствии с Правилами предоставления займов по продукту «Экспресс Авто», с Правилами предоставления займов по продукту «Экспресс Недвижимость», утвержденными решением Единственного учредителя № 2 от 20.04.2022г.
Информация о дополнительных услугах, оказываемых за дополнительную плату	-----
Информация об установленном в микрокредитной компании порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений	При обращении лица, заинтересованного в получении финансовой услуги (заключении договора займа) сотрудник ООО МКК «Флай финанс»: 1. Информировывает клиента о включении сведений об ООО МКК «Флай финанс» в государственный реестр микрофинансовых организаций и сообщает ему о возможности самостоятельного ознакомления с документами ООО МКК «Флай финанс», размещенными в свободном доступе на информационном стенде офиса. 2. Разъясняет клиенту правила и условия предоставления, использования и возврата

займа, установленные в ООО МКК «Флай финанс», консультирует его по возникшим вопросам, связанным с получением займа и исполнением договора. До клиента доводится информация об адресе сайта ООО МКК «Флай финанс», на котором доступны для ознакомления и распечатывания документы о деятельности ООО МКК «Флай финанс».

3. В случае заинтересованности клиента в получении финансовой услуги сотрудник ООО МКК «Флай финанс» информирует клиента о необходимости предоставления документов и сведений, необходимых для заключения договора займа с ООО МКК «Флай финанс», знакомит с соответствующими разделами Правил предоставления займов и Базового стандарта, а также предлагает предоставить необходимые документы, заполнить заявление-анкету на получение займа и предоставить согласие на обработку персональных данных.

4. Информировывает клиента о необходимости предоставления полных и достоверных сведений по всем вопросам, содержащимся в заявлении-анкете на получение займа.

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

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

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

- соразмерность долговой нагрузки с текущим финансовым положением;
- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по оговору займа (периодичность

выплаты заработной платы, получения иных доходов);

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

8. Разъясняет лицу, подавшему заявление о получении займа, порядок и условия предоставления займа и информирует его обо всех платежах, связанных с получением и возвратом займа. Знакомит с соответствующими разделами Правил предоставления займов и иными документами, определяющими порядок и условия оказания финансовой услуги.

9. При возникновении у клиента неоднозначных, сложных и спорных вопросов, сотрудник ООО МКК «Флай финанс», взаимодействующий с клиентом. Обращается к специалисту ООО МКК «Флай финанс», ответственному за предоставление разъяснений условий договора займа и иных документов в отношении финансовой услуги.

10. Клиенту разъясняются положения Общих условий договора займа (по продуктам «Экспресс Авто» и «Экспресс Недвижимость»), установленных ООО МКК «Флай финанс» в одностороннем порядке. После разъяснения выясняется. Согласен ли клиент с данными условиями.

11. Индивидуальные условия договора займа согласовываются с каждым клиентом индивидуально. При оформлении индивидуальных условий договора содержание каждого условия должно быть оговорено и согласовано с заемщиком.

12. Сотрудник ООО МКК «Флай финанс» разъясняет клиенту, что сведения о суммах и датах платежей заемщика по договору займа с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по займу и сумм, направляемых на погашение процентов, а также общей суммы выплат заемщика в течение срока

	<p>действия договора займа. Которые приведены в Графике платежей (Приложение № 1 к договору займа). Заемщик информируется о необходимости исполнения обязательств по договору в указанный срок, о возможности досрочного возврата займа с уплатой процентов за период фактического пользования займом.</p> <p>13. Клиенту предоставляется информация о возможности произвести оплату по договору, как наличными денежными средствами, так и в безналичном порядке по реквизитам ООО МКК «Флай финанс», указанным в договоре займа.</p>
<p>Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора займа, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги</p>	<p>В соответствии с Приложением №1 к настоящему Положению</p>
<p>Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности</p>	<p>В соответствии с Приложением №2 к настоящему Положению</p>
<p>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</p>	<p>В соответствии с Приложением №3 к настоящему Положению</p>
<p>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:</p>	<p>В соответствии с Приложением №4 к настоящему Положению</p>

## 2.2. Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг.

Фонд обязан бесплатно, но не более одного раза по одному Договору займа (далее – Договор) предоставить ПФУ по его требованию заверенные Фондом копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

- подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия Договора;
- подписанное ПФУ заявление на предоставление займа;
- документ, подтверждающий выдачу ПФУ займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- документ, подтверждающий полное исполнение ПФУ обязательств по Договору.

### **3. Правила взаимодействия микрокредитной компании с получателями финансовых услуг.**

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

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

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

- передача Обществом в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению ПФУ Договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;
- оказание психологического давления на ПФУ с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- стимулирование заключения ПФУ иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного ПФУ на лучших для него условиях;
- премирование работников Фонда за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности ПФУ.

3.2 Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги.

Основными принципами разъяснения условий являются добросовестность, полнота и достоверность разъясняемых сведений.

Информация ПФУ, доводится Обществом бесплатно на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг.

Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении ФУ, которую ПФУ намерен получить, осуществляются в той форме, в которой он обратился за разъяснением: в устной форме при устном обращении непосредственно в месте оказания услуг или по телефону, в письменной форме при письменном обращении или обращении в виде электронного документа, в виде электронного письма при обращении по электронной почте.

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

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

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

Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники Фонда (далее – сотрудники):

- специалист по работе с клиентами;

Разъяснения в отношении ФУ осуществляется во всех случаях безвозмездно.

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

3.3. Список условий, обязательных для разъяснения.

Сотрудник обязан разъяснить ПФУ следующие условия финансовых услуг:

- сумма займа;
- срок действия договора;
- валюта, в которой предоставляется займ;

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

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

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

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

Сотрудники допускаются к работе с ПФУ только после прохождения обучения.

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

#### **4.2. Формы обучения сотрудников.**

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

4.2.2. Целевой (внеплановый) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) сотрудники Общества, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проходят в процессе трудовой деятельности.

Целевой (внеплановый) инструктаж проводится в следующих случаях:

- при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав ПФУ;

- при утверждении Общества новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав ПФУ;

- при переводе сотрудника на другую постоянную работу в Общества, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав ПФУ недостаточно для выполнения новой трудовой функции;

- при поручении сотруднику Общества работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора.

4.2.3. Повышение квалификации (плановый инструктаж).

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

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

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

- при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав ПФУ – не позднее трех рабочих дней с даты вступления в силу соответствующих актов;

- при утверждении Обществом новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав ПФУ - не позднее десяти рабочих дней с даты утверждения или изменения указанных документов;

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

- при поручении сотруднику Общества работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора - не позднее десяти рабочих дней со дня наступления соответствующего случая.

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

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

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

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

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

4.5. Процедуры проверки профессиональных навыков (оценка соответствия).

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

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

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

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

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

Результаты проведения ежегодных проверок квалификации и проверок профессиональных навыков (оценки соответствия) сотрудников фиксируются в Журнале учета проверок сотрудников Общества в сфере защиты прав и интересов ПФУ.

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

4.7. Перечень сотрудников, проходящих обучение:

- Генеральный директор Общества;
- сотрудник, назначенный ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг – юрист;
- специалист по работе с клиентами;
- третьи лица, действующие по поручению, от имени и за счет Общества или работники этих лиц.

4.8. Перечень лиц, ответственных за проведение обучения.

Ответственный за организацию обучения – директор.

Ответственный за проведение обучения – сотрудник Общества, назначенный ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг - юрист.

## **5. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг**

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

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

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

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

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

Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Общества.

5.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.

Ответ на обращение ПФУ Общество направляет по адресу, предоставленному ПФУ при заключении Договора (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями Договора, заключенного с ПФУ, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Обществом. В случае

направления обращения от имени ПФУ его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществом ПФУ при заключении Договора, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

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

- для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

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

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

Общество обязано в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, проинформировать ПФУ о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

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

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

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

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

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

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.6. Реализация права ПФУ на досудебный порядок разрешения споров.

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

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

### **УВЕДОМЛЕНИЕ О РИСКАХ,**

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

1. Риск требования ООО МКК «Флай финанс», в дальнейшем именуемое «Общество», от ПФУ досрочного исполнения обязательств по договору займа путем предъявления письменного требования о полном досрочном возврате остатка суммы займа, начисленных, но неуплаченных процентов за пользование займом и суммы неустойки (при ее наличии) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения ПФУ обязательств по договору займа, а также в следующих случаях:

- при просрочке заемщиком осуществления очередного ежемесячного платежа, на срок более чем на 60 (шестьдесят) календарных дней либо просрочки платежей более чем на 60 (шестьдесят) календарных дней в течение последних 180 (ста восьмидесяти) календарных дней;

- полной или частичной утрате предмета залога

- при грубом нарушении правил пользования предметом залога, его содержания и ремонта, обязанностей принимать меры по сохранности предметом залога, если такое нарушение создает угрозу утраты или повреждения предмета залога;

- при необоснованном отказе Обществу в проверке предмета залога;

- при обнаружении незаявленных обременений предмета залога;

- при предоставлении Обществу ложных сведений о финансовом состоянии ПФУ и других обстоятельствах, имевших существенное значение для положительного решения вопроса о предоставлении займа;

- при обнаружении Обществом недостоверной и/или заведомо ложной информации в предоставленных Обществом документах для получения займа;

- При неисполнении или ненадлежащем исполнении ПФУ любого из обязательств. Предусмотренных договором займа, договором залога;

- При принятии органами власти и управления, судебными органами решений, которые могут прямым или косвенным образом повлиять на своевременный возврат займа;

- В других случаях, предусмотренными действующим законодательством РФ.

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

- При неисполнении или ненадлежащем исполнении заемщиком обязательство по возврату суммы займа и уплаты процентов за пользование займом, заемщик обязуется уплатить неустойку в размере ключевой ставки Банка России от суммы просроченной задолженности, исчисленную за период с даты возникновения просроченной задолженности по дату ее погашения заемщиком.

- При существенном нарушении заемщиком порядка и сроков осуществления платежей по возврату суммы займа и уплаты процентов за пользование займом, а также при утрате или при ухудшении обеспечения по обстоятельствам, за которые кредитор не отвечает, кредитор вправе потребовать от заемщика досрочного возврата всей суммы займа и начисленных на дату такого возврата процентов.

Существенным нарушением нарушения порядка и сроков осуществления платежей понимается нарушение установленного в графике платежей срока очередного платежа более чем на 60 дней либо просрочку платежей более чем на 60 дней в течение последних 180 календарных дней.

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

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

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

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

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

8. Риск отказа Общества от выполнения распоряжения заемщика в связи с возникновением подозрений, что операция ПФУ осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма, или в связи с не предоставлением документов и(или) сведений, запрошенных Обществом у ПФУ для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».

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

## **ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПРОЦЕДУРЫ ВЗЫСКАНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ**

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

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

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

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

- о реструктуризации задолженности.

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

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

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

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

8. Воспользоваться иными правами, установленными действующим законодательством.

**СПОСОБЫ И АДРЕСА**  
**для направления обращений получателей финансовых услуг в Общество с**  
**ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Флай финанс», СРО**  
**Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие» и в Банк**  
**России**

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

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в головной офис организации по адресу: 117437, город Москва, ул Академика Арцимовича, д. 17, этаж 1 помещ./ком./офис V/8/3б в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00, без перерыва;

1.2. По почте в документарной форме, либо в форме электронного документа на машинном носителе, подписанные собственной, в т.ч электронной подписью ПФУ, либо подписью представителя ПФУ с приложением подлинника/надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: 117437, город Москва, ул Академика Арцимовича, д. 17, этаж 1 помещ./ком./офис V/8/3б заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением;

1.3. По электронной почте: E-mail: [info@fly-finance.ru](mailto:info@fly-finance.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: (3412) 77-18-18 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00, без перерыва;

2.2. По электронной почте: E-mail: [info@fly-finance.ru](mailto:info@fly-finance.ru) с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00, без перерыва.

3. Обращения получателей финансовых услуг в СРО Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие», предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 107078, Москва г, Орликов переулок, д.5, стр.2, офис 538 или по электронной почте: [info@prmir.ru](mailto:info@prmir.ru) (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, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15, перерыв с 12:00 до 13:00.

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

4.3. В Общественную приемную Банка России

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*)

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: 115035, г. Москва, М-35, ул. Балчуг, 2, телефон (495) 950-21-90, факс (499) 230-34-12.

4.7. Обращения получателей финансовых услуг финансовому уполномоченному может быть направлено в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3. Финансовый уполномоченный рассматривает обращение, если размер требований к МФО не превышает 500 000 рублей.

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

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

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

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

2.1. Знать свои права и пользоваться ими при получении информации, защите своих персональных данных, частной жизни, неприкосновенности жилища и защите репутации:

2.2. Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в микрофинансовую организацию, в СРО, в которой состоит Общество и в Банк России, который является контрольным и надзорным органом для микрофинансовых организаций и СРО, в которых они состоят, обращаться в Прокуратуру, Роспотребнадзор и в другие государственные органы;

2.3. Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.4. Реализовывать свои права получателя финансовых услуг в досудебном порядке разрешения споров, в том числе в претензионном порядке урегулирования споров;

2.5. Обжаловать действия (бездействие) микрофинансовой организации в судебном порядке.

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
**о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения**  
**получателя финансовой услуги**

**1. Обязательная информация**

Для физического лица:

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

Для юридического лица:

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

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

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и организацией;

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

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

4) иные сведения, которые ПФУ считает необходимым сообщить;

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

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

В СРО Союз микрофинансовых  
организаций  
«Микрофинансирование и развитие»  
(ИНН: 7707491596)

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).

Генеральный директор

Р.Р.Шакиров

**ОБОБЩЕНИЕ И ТИПИЗАЦИЯ  
обращений получателей финансовых услуг  
в ООО МКК «Флай финанс» за 202\_\_ год**

1. Количество поступивших обращений \_\_\_\_\_;

2) Предмет обращений и результат их рассмотрения:

- об отказе в принятии на обслуживание в организацию (удовлетворено, не удовлетворено);

- жалобы на действия (бездействие) работников организации и (или) третьих лиц, действующих по договору с организацией (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);

- об отказе в реструктуризации просроченной задолженности заемщика (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);

- об отказе в предоставлении документов (копий документов), информации (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);

- - иное.

2. Меры по улучшению обслуживания получателей финансовых услуг.

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

ПФУ \_\_\_\_\_ (ФИО, ИНН или серия , номер паспорта)  
от ООО МКК «Флай финанс»

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

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Между ООО МКК «Флай финанс» (ИНН: 9728057256) и ПФУ ФИО (полностью), серия, номер паспорта/Наименование, ИНН юридического лица был заключен договор займа № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

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

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

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

Генеральный директор

Р.Р.Шакиров