

Утверждены
Приказом директора
АНО «МКК Чукотки»
от «14» июня 2024г. № 50-ОД

**Стандарт реализации финансовых инструментов и услуг
Автономной некоммерческой организации
«Микрокредитная компания Чукотского автономного округа»**

2024г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт реализации финансовых инструментов и услуг (далее – Стандарт) утверждаются директором Организации (далее – руководитель) и применяются с целью предотвращения риска нанесения ущерба правам и законным интересам получателей финансовых услуг (далее – ПФУ) при предложении и реализации им финансовых услуг вследствие недобросовестных действий сотрудников Автономной некоммерческой организации «Микрокредитная компания Чукотского автономного округа» (далее – Организация).

1.2. Стандарт разработан в соответствии с требованиями:

– Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

– Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (Утвержден Банком России 22.06.2017г.);

– Базового стандарта совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (утв. Банком России, Протокол от 19.01.2023 N КФНП-2).

1.3. Сотрудники Организации, а также третьи лица (многофункциональные центры, агенты, представители, иные – при наличии), участвующие в предложении и реализации ПФУ финансовых услуг, обязаны ознакомиться со Стандартом и исполнять его требования.

1.4. В случае изменения законодательства Российской Федерации, правовых актов Банка России и саморегулируемой организации в сфере финансовых услуг Организация приводит Стандарт в соответствие с требованиями этих актов. Стандарт также пересматривается Организацией при необходимости в целях актуализации содержащихся в нем сведений, повышения эффективности деятельности по оказанию финансовых услуг и исключения риска нанесения ущерба правам и законным интересам граждан.

2. Основные понятия и сокращения

Должник – получатель финансовой услуги, имеющий просроченное денежное обязательство перед Организацией по договору о предоставлении финансовой услуги.

Заемщик – получатель финансовой услуги, имеющий в Организации микрозайм.

Место оказания финансовой услуги – место приема заявлений получателей финансовых услуг о предоставлении услуг, место нахождения Организации или иное место, в котором осуществляется предоставление, раскрытие информации об оказании финансовой услуги, а также заключение и исполнение договора.

Организация – Автономная некоммерческая организация «Микрокредитная компания Чукотского автономного округа» (АНО «МКК Чукотки»).

Обращение получателя финансовой услуги – направленное в Организацию получателем финансовой услуги, его представителем или правопреемником в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа или сообщения заявление, жалоба, просьба, запрос или предложение, касающееся оказания Организацией финансовых услуг.

Получатель финансовой услуги (ПФУ) – субъект малого и среднего предпринимательства (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель) или физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «налог на профессиональный доход», обратившиеся в Организацию с целью получить, получающее или уже получившее финансовую услугу в соответствии с договором на оказание финансовой услуги.

Предоставление сведений и документов – предоставление Организацией по запросу (обращению) получателя финансовой услуги предусмотренных законодательством, базовыми стандартами и настоящим Стандартом сведений и документов в установленной форме.

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.

Раскрытие сведений – раскрытие Организацией всем получателям финансовых услуг в местах оказания услуг, предусмотренных законодательством, базовыми стандартами и настоящим Стандартом сведений в установленной форме.

Финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг на цели осуществления ими предпринимательской деятельности.

151- обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

106- обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 03.04.2020 N 106-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа».

115- обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 7 августа 2001 г. 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».

218- обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом от 30.12.2004г. № 218-ФЗ «О кредитных историях».

442- обозначение нормы, предусмотренной Федеральным законом 442-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации».

БСЗ- обозначение нормы, предусмотренной Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (Утвержден Банком России 22.06.2017г.).

БСО- обозначение нормы, предусмотренной Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (утв. Банком России, Протокол от 19.01.2023 N КФНП-2).

3. Права получателей финансовых услуг

3.1. При защите своих прав и законных интересов получатель финансовой услуги вправе:

- обращаться в Организацию, в СРО, в котором состоит Организация, или Банк России, иные государственные органы и общественные организации с жалобами и заявлениями (БСЗ);

- обращаться в случае отказа от выполнения его распоряжения по основаниям противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных незаконным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения с документами и сведениями, указывающими на отсутствие оснований для отказа, сначала в Организацию, а в случае получения от него сообщения о невозможности устранения оснований, в соответствии с которыми ранее было принято решение об отказе от проведения операции, обратиться с заявлением в Межведомственную комиссию при Банке России (115);

- обжаловать в любое время действия (бездействия) Организации в суде.

3.2. При получении информации о финансовых услугах получатель финансовой услуги вправе:

- ознакомиться с информацией, которую Организация обязана размещать в местах оказания финансовых услуг и получить копии документов, содержащих вышеуказанную информацию по запросу бесплатно (БСЗ).

- требовать от Организации пояснений вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, а Организация обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения (БСЗ);

- ознакомиться с Правилами предоставления микрозаймов, утвержденными Правлением Организации (151);

- получать полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрозайма, включая информацию обо всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма (151).

3.3. При заключении и исполнении договора на оказание финансовой услуги получатель финансовой услуги вправе:

- распоряжаться денежными средствами, полученными по договору микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены договором микрозайма (151).

3.4. При возникновении просроченной задолженности должник вправе:

- направить в Организацию заявление о реструктуризации просроченной задолженности, если такое право предусмотрено договором или законодательством;

- в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления ему претензии Организации исполнить обязательства, указанные в претензии, в досудебном порядке (БСЗ).

4. Обязанности получателей финансовых услуг

При заключении и исполнении договора микрозайма заемщик обязан:

- представить по требованию Организации документы и сведения, необходимые для решения вопроса о предоставлении микрозайма и исполнения обязательств по договору микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены Правилами предоставления микрозаймов (151);

- обеспечить возможность осуществления контроля за целевым использованием полученного микрозайма в случае его предоставления Организацией (151).

5. Обязанности и права Организации при предложении финансовых услуг

5.1. Организация раскрывает в местах оказания услуг следующую информацию:

- 1) Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений в Организации (БСЗ) (Приложение 1);

- 2) Общие сведения об Организации (БСЗ) (Приложение 2);

- 3) Перечень финансовых инструментов и услуг Организации и информацию о дополнительных услугах организации (БСЗ) (Правила предоставления микрозаймов);

- 4) Уведомление о рисках, связанных с заключением и исполнением клиентом договора об оказании финансовой услуг (БСЗ) (Приложение 3);

- 5) Способы и адреса для направления обращений получателей финансовых услуг в Организацию, в СРО, и Банк России (БСЗ) (Приложение 4);

- 6) Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги в Организации (БСЗ) (Приложение 5)..

5.2. При предложении финансовых услуг Организация:

- обязана проинформировать заемщика о том, что Организация включена в государственный реестр микрофинансовых организаций, и по его требованию предоставить копию документа, подтверждающего внесение сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций (151);

- обязана проинформировать заемщика об условиях договора микрозайма, о возможности и порядке изменения его условий по инициативе Организации и/или заемщика, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а также с нарушением условий договора микрозайма (151);
- обязана регистрировать обращения получателя финансовых услуг, поступившие в Организацию в форме письменного и (или) электронного документа, и отвечать на эти обращения (БСЗ, 442-ФЗ));
- обязана сообщать получателю финансовой услуги о регистрации его обращения (БСЗ, 442-ФЗ);
- вправе получить согласие заемщика на получение его кредитного отчета, в том числе в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью в случае, если ее использование предусмотрено соглашением между заемщиком и Организацией (218);
- вправе выбрать форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и БСЗ;
- вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации;
- вправе не отвечать на обращение заемщика или иного получателя финансовых услуг, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги и в иных установленных БСЗ случаях;
- не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) ухода ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам (БСЗ).

6. Обязанности и права Организации при реализации финансовых услуг

6.1. После заключения договора микрозайма Организация:

- обязана гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков (151);
- обязана сообщать в БКИ информацию, предусмотренную 218-ФЗ «О кредитных историях»;
- обязана обеспечить получение, хранение, обработку, предоставление и защиту персональных данных заемщика в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 N152-ФЗ «О персональных данных»;
- обязана зарегистрировать обращение получателя финансовой услуги, принять решение по полученному ею обращению и проинформировать ПФУ об этом решении (БСЗ).

6.2. При возникновении просроченной задолженности заемщика Организация:

- обязана направить заемщику претензию для разрешения спора в досудебном порядке (БСЗ);
- обязана рассматривать обращение ПФУ и информировать ПФУ о принятом решении в соответствии с «Порядком рассмотрения обращений получателей финансовых услуг»;
- вправе в случае, если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Организацией получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, выставить требование на полный возврат микрозайма и обратиться в суд с соответствующим требованием (БСЗ).

7. Инструменты мотивации соблюдения сотрудниками Организации Стандарта

7.1. Порядок контроля, выявления и фиксации нарушений Стандарта:

- лицом, ответственным в Организации за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых

мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, является директор;

- нарушение требований Стандарта создает для Организации правовые, репутационные, административные и другие риски, реализация которых может привести к финансовым, имиджевым потерям и иным неблагоприятным для Организации последствиям;

- сотрудники, ответственные за взаимодействие с получателями финансовых услуг, за маркетинг и рекламу, а также иные сотрудники обязаны соблюдать требования Стандарта и, в случае выявления несоответствия внутренних процедур или действий сотрудников этим требованиям, обязаны сообщать об этом руководителю/уполномоченному им лицу;

- руководитель/уполномоченное лицо по каждому случаю выявленного несоответствия проводит анализ его причин и обстоятельств с целью установить факт нарушения Стандарта и ответственных за это нарушение лиц. В случае установления факта нарушения запрашивает официальное пояснение о причинах допущенного нарушения и принимает решение о применении мер воздействия в отношении лица, допустившего нарушение в соответствии с п.7.2 настоящего стандарта;

- установленный руководителем /уполномоченным лицом факт нарушения фиксируется в Журнале регистрации нарушений стандартов, в том числе в части раскрытия информации и ответственности работников за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг (Приложение №6).

7.2. Меры по отношению к сотрудникам Организации, допустившим нарушение Стандарта:

- вынесение предупреждения в устной форме, в случае совершения сотрудником первичного, не повлекшего за собой значительного ущерба, нарушения Стандарта;

- снижение размера премии в случае совершения сотрудником более одного нарушения Стандартов за месяц;

- замечание;

- выговор;

- увольнение.

8.

8. Приложения

Приложение №1. Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лицах, ответственных за предоставление соответствующих разъяснений в АНО «ММК Чукотки»;

Приложение №2. Общие сведения об Организации;

Приложение №3. Уведомление о рисках, связанных с заключением и исполнением клиентом договора об оказании финансовой услуги;

Приложение №4. Способы и адреса для направления обращений получателей финансовых услуг в Организацию, в СРО и Банк России;

Приложение №5. Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги в АНО «ММК Чукотки»;

Приложение №6. Журнал регистрации нарушений стандартов реализации финансовых инструментов и услуг.

**Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении
финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а
также о лицах, ответственных за предоставление соответствующих разъяснений в АНО
«МКК Чукотки»**

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

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

3. Срок разъяснения при письменном обращении и обращении в виде электронного документа – в соответствии с «Порядком рассмотрения обращений получателей финансовых услуг»

4. Срок разъяснения при электронном обращении по электронной почте – в соответствии с «Порядком рассмотрения обращений получателей финансовых услуг».

5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют все сотрудники Организации.

6. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно.

7. Места и контакты для оказания консультаций в отношении финансовой услуги:
Чукотский АО, г. Анадырь, ул. Отке, дом 2, тел. 8 (42722) 6-93-32, 6-93-29.

Режим работы:

понедельник-четверг с 9-00 до 18-15, перерыв с 12-30 до 14-30;

пятница – с 9-00 до 18-00, перерыв с 12-30 до 14-30;

суббота, воскресенье - выходной

Общие сведения об Организации

1) Автономная некоммерческая организация «Микрокредитная компания Чукотского автономного округа» (АНО «МКК Чукотки»).

- 2) Адрес Организации: Чукотский АО, г. Анадырь, ул. Отке, дом 2;
- 3) Режим работы:
понедельник-четверг с 9-00 до 18-15, перерыв с 12-20 до 14-30;
пятница – с 9-00 до 18-00, перерыв с 12-30 до 14-30;
суббота, воскресенье – выходной;
- 4) Контактные телефоны: 8(42722) 6-93-32, 6-93-29;
- 5) Информация об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии) – нет;
- 6) Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций – № 1903677009473 от «16» декабря 2019г.;
- 7) Информация о членстве в саморегулируемой организации: Свидетельство Союза микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие» от 17.01.2020, рег. № 87 001130 (СРО «МиР»).

Приложение № 3
к Стандарту реализации финансовых
инструментов и услуг АНО «МКК Чукотки»

**Уведомление о рисках, связанных с заключением и исполнением клиентом
договора об оказании финансовой услуги**

1. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору предоставления финансовой услуги у заемщика, поручителя (периодичность получения доходов) не совпадают со сроками платежей по микрозайму (микрозаймам).
2. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор, ЧС) и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком, поручителем своих обязательств по договору оказания финансовой услуги.
3. Риск утраты заемщиком, поручителем, залогодателем репутации надежного заемщика вследствие неисполнения им своих обязательств по договору оказания финансовой услуги.
4. Риск возникновения у заемщика, поручителя негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй (БКИ) вследствие неисполнения ими своих обязательств по предоставленному микрозайму и обязанностью Организации сообщить эту информацию в БКИ.

5. Риск отказа Организации от выполнения распоряжения клиента, а также риск отказа принятия заявителя на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция получателя финансовой услуги осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с не предоставлением документов и(или) сведений, необходимых Организации для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма» (п.11 ст.7 ФЗ – 115).

6. Риск возможного нарушения прав и законных интересов получателя финансовой услуги в случае совершения операций со средствами его представителем.

7. Риск влияния предоставленной заявителем информации о доходах, иных сведений о финансовом положении, о денежных обязательствах заявителя на индивидуальные условия заключаемого договора.

8. Риск обращения Организации в суд вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по договору оказания финансовой услуги.

9. Риск отказа Организации от рассмотрения обращения получателя финансовой услуги:

1) Рекомендуемая информация и документы (при наличии) в обращении:

Для ИП, физических лиц, применяющих специальный налоговый режим «налог на профессиональный доход»:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);

- адрес (почтовый) для направления ответа на обращение и (или) адрес электронной почты.

- подпись ПФУ.

Для юридического лица:

- полное наименование и место нахождения юридического лица, электронная почта;

- подпись уполномоченного представителя юридического лица и печать (при наличии).

Для всех категорий ПФУ:

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Организацией;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

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

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

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

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

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;

- текст обращения не поддается прочтению;

- текст обращения не позволяет определить его суть.

10. Риск увеличения суммы процентов за пользование микрозаймом в соответствии с договором в случае:

- просрочки возврата микрозайма (части микрозайма) или неуплаты процентов (части процентов) в соответствии с договором.

11. Риск применения Организацией к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором микрозайма.

12. Риск предъявления Организацией к заемщику в соответствии с договором требования о досрочном исполнении обязательств по всей сумме (части) микрозайма, всей сумме (части суммы) процентов за пользование микрозаймом в случае:

- нарушения заемщиком сроков, установленных настоящим договором, возврата очередной части суммы микрозайма вместе с процентами за пользование микрозаймом, причитающимися на момент его возврата, а также при утрате обеспечения или ухудшении его условий по обстоятельствам, за которые Организация не отвечает;

- установления фактов недостоверности предоставленных Заемщиком документов и сведений о его финансово-хозяйственной деятельности, предоставленном обеспечении и других обстоятельствах, имеющих существенное значение для положительного решения вопроса о предоставлении микрозайма;

- в случае, если компетентный государственный орган или уполномоченный орган управления Заемщика принял решение о его ликвидации (реорганизации) или наступило событие, которое по действующему законодательству может привести к таким последствиям, или Заемщик прекратил или существенно изменил характер деятельности, которую он осуществлял на момент заключения настоящего Договора, а также если Заемщик в соответствии с действующим законодательством имеет признаки банкротства.

Приложение № 4
к Стандарту реализации финансовых
инструментов и услуг АНО «МКК Чукотки»

**Способы и адреса
для направления обращений получателей финансовых услуг
в АНО «МКК Чукотки», в СРО и 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 АНО «МКК Чукотки»:

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в организацию по адресу Чукотский АО, г. Анадырь, ул. Отке, дом 2.

Режим работы:

понедельник-четверг с 9-00 до 18-15, перерыв с 12-30 до 14-30;

пятница – с 9-00 до 18-00, перерыв с 12-30 до 14-30;

суббота, воскресенье – выходной.

1.2. По почте в документарной форме, либо в форме электронного документа (скан) на машинном носителе, подписанные собственной, в т.ч электронной подписью заемщика, либо подписью представителя заемщика с приложением подлинника/надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: 689000, Чукотский АО, г. Анадырь, ул. Отке, дом 2 заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением (или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги).

1.3. По электронной почте: mkk@mkk87.ru в форме электронного документа (скан), подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронной подписью.

2. Консультации получателей финансовых услуг при устных обращениях проводятся работниками Организации в рабочие дни по адресу Чукотский АО, г. Анадырь, ул. Отке, дом 2 или по следующим телефонам 8(42722) 6-93-32, 6-93-29.

3. Обращения получателей финансовых услуг в СРО «МиР» направляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 107078, г. Москва, Орликов переулок, дом 5, строение 1, этаж 2, пом. 11. Для направления официального голосового обращения (жалобы/заявления/предложения) в СРО «МиР» используется телефон «горячей линии» 8 800 775 2755. Также обращение в СРО «МиР» может быть оформлено на официальном сайте https://doc.sromir.ru/obrashchenie_v_sro_mir/.

4. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России направляются:

4.1. По телефону в Контактный центр Банка России 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России) +7 499-300-30-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи).

4.2. В Общественную приемную Банка России.

Адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

По предварительной записи. 4.3. 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.

**Способы защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги
в АНО «ММК Чукотки»**

1. Права получателя финансовой услуги установлены:

- Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Федеральным законом «Законом о защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992г.;
- Федеральным законом от 7 августа 2001 г. 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма»;
- Федеральным законом от 30.12.2004г. № 218-ФЗ «О кредитных историях»;
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации;
- другими законодательными и нормативными актами.

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

2.1. Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в Организацию, в СРО, в котором состоит Организация, к финансовому уполномоченному, в общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, в Банк России и иные государственные органы с жалобами и заявлениями;

2.2. Обжаловать действия (бездействие) Организации в Суде.

Приложение № 6
к Стандарту реализации финансовых
инструментов и услуг АНО «МКК Чукотки»

Автономная некоммерческая организация
«Микрокредитная компания Чукотского автономного округа»

ЖУРНАЛ

**регистрации нарушений Стандартов реализации финансовых инструментов и
услуг**

| Дата | Ф.И.О. сотрудника | Нарушение | Мероприятия | Ответственн ый | Срок исполнения |
|-------------|------------------------------|------------------|--------------------|---------------------------|----------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |