

ИНФОРМАЦИЯ об обращениях, направляемых в АО МФК «ФЭР»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий документ (Информация об обращениях, направляемых в АО МФК «ФЭР», далее именуемый «Информация») разработан Акционерным обществом Микрофинансовая компания «Финансовые Экспресс Решения» (далее именуемым – Общество) в соответствии с требованиями и положениями Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Закон № 151-ФЗ), Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22 (в части не противоречащей Закону № 151-ФЗ, далее также именуемый «Базовый стандарт»), Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ).
- 1.2. Все обращения, полученные Обществом от заявителей, подлежат рассмотрению по существу, за исключением случаев, указанных в п. 5.6 Информации.
- 1.3. В целях информированности заявителей о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения Информация размещена в открытом доступе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Общества по адресу: <https://mfk-fes.ru/documents/> (далее – Сайт Общества), а также в местах обслуживания клиентов.

2. Основные термины

- 2.1. **Обращение** – направленное способами, указанными в п. 3.1 Информации, в Общество физическим или юридическим лицом, их представителем (далее по тексту Информации именуемые «Заявитель») в письменной форме на бумажном носителе или в электронном виде заявление, жалоба, просьба или предложение, требования о предоставлении льготного периода на основании Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ¹ или Федерального закона от 07.10.2022 № 377-ФЗ, а также обращение, предусмотренное разделом 7 настоящей Информации, касающееся оказания Обществом Финансовых услуг.
- 2.1.1. **Повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же Заявителя, по одному и тому же вопросу, на который Заявителю ранее предоставлялся письменный ответ по существу, или ответ в иной форме, в случаях, прямо предусмотренных Информацией, при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. При поступлении Повторного обращения учитываются полученные ранее документы (при их наличии).
- 2.2. **Разъяснение, консультация** – предоставляемая в устной форме (в форме телефонного звонка) или сообщения Заявителю информация, касающаяся оказания Обществом Финансовых услуг.
- 2.3. **Заемщик** – физическое лицо, заключившее с Обществом договор потребительского микрозайма.
- 2.4. **Заявитель** - физическое или юридическое лицо, их представитель, обратившееся в Общество с обращением или с намерением получить разъяснение и (или) консультацию.
- 2.5. **Финансовые услуги** - услуги по предоставлению Обществом микрозаймов получателям финансовых услуг.
Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте – в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

3. Способы направления Обращений и электронных документов, получения разъяснений, консультаций Заявителями

- 3.1. Заявитель может направить в Общество Обращение в письменной форме (на бумажном носителе) или в электронном виде:
 - письменно заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по юридическому адресу Общества: 630090, г. Новосибирск, ул. Инженерная, д. 5/4, офис 21;
 - посредством электронной почты по электронному адресу Общества: 5473017627@mfk-fes.ru;
 - нарочным способом по юридическому адресу Общества.

¹ Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

- 3.2. Заявитель может получить разъяснение, консультацию посредством электронной почты по электронному адресу Общества: 5473017627@mfk-fes.ru;
- 3.3. Прием Обращений осуществляется Обществом ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы Общества, указанным на Сайте Общества.

4. Требования и рекомендации к содержанию Обращений

- 4.1. Обращения, направляемые в адрес Общества, должны содержать:

- фамилию (наименование) Заявителя;
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на Обращение;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

Также Общество рекомендует включить в Обращение следующую информацию и документы:

- номер договора, заключенного между Заемщиком и Обществом;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- адрес регистрации Заёмщика (указывается в случае изменения адреса регистрации Заёмщика);
- контактные телефоны Заявителя;
- дата обращения;
- личную подпись Заявителя;
- иные сведения, которые Заявитель считает необходимым сообщить.

- 4.2. Рекомендуемая форма Обращения приведена в Приложении № 1 к Информации.

- 4.3. Ответ на Обращение Общество направляет по адресу, указанному в поступившем в Общество обращении Заявителя, или, если адрес из обращения установить никаким образом не удается, по адресу Заемщика, предоставленному Заемщиком при заключении договора (по адресу, сообщенному Заемщиком в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», по условиям договора микрозайма, или в соответствии с внутренним документом об обработке персональных данных, утвержденным Обществом).

5. Информация об установленном в Обществе порядке разъяснения условий договоров и иных документов, связанных с получением микрозайма, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений

- 5.1. До подачи заявления о предоставлении потребительского микрозайма получатель финансовой услуги должен ознакомиться с Правилами предоставления микрозаймов, Информацией об условиях предоставления, использования и возврата потребительского микрозайма, Общими условиями договора потребительского микрозайма, размещенными на Сайте Общества и в местах обслуживания клиентов.
- 5.2. Разъяснения условий договора потребительского микрозайма и иных документов, связанных с его заключением, а также в случае возникновения у Заемщика вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору микрозайма, Заемщик вправе получить способами, указанными в разделе 3 Информации.
- 5.3. Лицами, ответственными за предоставление соответствующих разъяснений являются уполномоченный сотрудник Общества и/или уполномоченные операторы контакт-центра.
- 5.4. Ознакомиться с формой договора микрозайма и порядком его заключения, исполнения и расторжения, а также иными документами, касающимися договора микрозайма, до его подписания можно в местах обслуживания клиентов.

6. Способы направления обращений в Банк России, финансовому уполномоченному и саморегулируемую организацию

- 6.1. Получатель финансовой услуги (Заемщик, Заявитель) вправе обратиться:

- в Банк России по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12 (Служба по защите прав потребителей и обеспечению финансовых услуг Банка России) или по электронной почте: fps@cbt.ru. Обратиться также можно, заполнив электронную форму в интернет-приемной Банка России: <https://www.cbr.ru/reception>.
- к Финансовому уполномоченному по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3. Обратиться также можно, заполнив электронную форму на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://finombudsman.ru/>. Номер телефона службы обеспечения деятельности Финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10. До направления финансовому уполномоченному обращения получатель финансовой услуги должен направить в Общество заявление в письменной или электронной форме.
- в саморегулируемую организацию Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» по адресу: 125367, г. Москва, Полесский проезд, д. 16, стр.1, офис 308 или, заполнив

электронную форму на официальном сайте в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» по ссылке <https://alliance-mfo.ru/upravlenie/offers>.

В АО МФК "ФЭР"

От _____
(ФИО заявителя)

Договор микрозайма от _____ № _____

Адрес в РФ _____

Адрес регистрации в РФ (указывается Заемщиком в
случае смены/изменения адреса регистрации)

Номер телефона _____

Заявление

Прошу _____
(суть обращения)

Перечень прилагаемых документов: _____

ВНИМАНИЕ: Ответ на данный запрос может быть предоставлен только при указании достоверных и полных
сведений о себе (адрес, ФИО и т.д.).

«_____» 20 ____ г.
Дата

Подпись

Расшифровка (ФИО)