

**Положение**  
**о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с базовым стандартом в НМКК «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Мурманской области»**

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Положения.

Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг (далее – Положение) разработано в НМКК «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Мурманской области» 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 директором и применяется микрокредитной компанией, ее представительством, а также третьими лицами, привлеченными ею на основе агентирования.

Микрокредитная компания вправе вносить в настоящее Положение изменения и дополнения, не противоречащие требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Безусловным основанием для внесения изменений и дополнений в Положение является существенное изменение законодательства Российской Федерации в области микрофинансовой деятельности, а также изменение подлежащей предоставлению получателю финансовой услуги информации. Изменения и дополнения, вносимые в Положение, вводятся в действие после их утверждения директором микрокредитной компании.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении.

**Микрокредитная компания** – в НМКК «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Мурманской области» (далее по тексту – Фонд), являющееся микрофинансовой организацией (включая ее представительство), осуществляющее микрофинансовую деятельность в соответствии с законодательством о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях, и зарегистрированной в государственном реестре микрофинансовых организаций.

**Место оказания финансовой услуги** - место нахождения Фонда или представительства, или третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет Фонда, в том числе на основании гражданско-правового договора (доверенности) или иное место, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги.

**Получатель финансовой услуги** (далее - ПФУ) - физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя или юридическое лицо,

обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

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

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

**Обращение** - направленное в Фонд 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.

## **2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги.**

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, Фонд обязан предоставить ПФУ мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения.

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

- передача Фондом 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 Фондом 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 финансовых услуг осуществляют сотрудники Фонда непосредственно взаимодействующих с получателями финансовых услуг (далее – сотрудники) утверждённые и назначении приказом директором Фонда.

Разъяснения в отношении ФУ осуществляется во всех случаях безвозмездно.

Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с 09-30 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 последствий при использовании ФУ;
- способы взаимодействия, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности;
- прочие условия договора займа.

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

4.1. Обучение проходят сотрудники Фонда и третьи лица, действующие по поручению, от имени и за счет Фонда 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 директор Фонда или сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений ПФУ - менеджер по проектам Фонда.

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 Фонда 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 Фонда, 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 Фондом новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав ПФУ;

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

- при поручении сотруднику Фонда 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.

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

Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа сотрудники Фонда 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 Фондом 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 Фонде, 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 Фонда 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 Фонда.

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 Фонда, 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 Фонда, 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 Фонда 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 Фонда в сфере защиты прав и интересов ПФУ.

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

4.7. Перечень сотрудников Фонда, которые должны проходить обучение (далее – сотрудники) утверждаются и назначаются приказом директором Фонда.

4.8. Перечень лиц, ответственных за проведение обучения.

Ответственный за организацию обучения – директор.

Ответственный за проведение обучения – сотрудник Фонда, назначенный ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг - менеджер по проектам (далее - ответственный сотрудник).

## **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 Фондом его обращения.

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

Фонд 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 Фонда 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 Фонда, 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 Фонда.

## 5.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.

Ответ на обращение ПФУ Фонд 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 N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями Договора, заключенного с ПФУ, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Фондом. В случае направления обращения от имени ПФУ его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Фонд направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Фондом ПФУ при заключении Договора, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

Фонд обязан отвечать на каждое полученное им обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени ПФУ его представителем Фонд 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 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 ПФУ и Фондом.

В случае возникновения у Фонда сомнений относительно подлинности подписи на обращении ПФУ или полномочий представителя ПФУ, Фонд обязан проинформировать ПФУ о риске получения информации о ПФУ неуполномоченным лицом.

Фонд обязан 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 №5 к Положению) (далее - обращение).

Фонд 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 Фонда, 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.

Фонд обязан отвечать на каждое полученное им обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени ПФУ его представителем Фонд 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 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 ПФУ и Фондом.

В случае возникновения у Фонда сомнений относительно подлинности подписи на обращении ПФУ или полномочий представителя ПФУ, Фонд обязан проинформировать ПФУ о риске получения информации о ПФУ неуполномоченным лицом.

Фонд обязан 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 №5 к Положению) (далее - обращение).

Фонд 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 Фонда, 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.

Фонд обязан 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 Фонде 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.

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

Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, 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, Фонд 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 Фондом, подлежит рассмотрению Фондом 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.

Фонд обязан 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 Фонда, 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, Фонду 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.



Фонд предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений ПФУ по форме, определенной в Приложении №6 к Положению.

Фонд 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.

5.6. Реализация права ПФУ на досудебный порядок разрешения споров.

При нарушении ПФУ сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору, Фонд доводит до сведения ПФУ способом, предусмотренным в соответствующем Договоре, по выбору Фонда претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Фонду ПФУ, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены ПФУ, Фонд 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 досрочного расторжения Договора займа (далее – Договор) НМКК «ФОРМАП» (Фонд), в дальнейшем именуемый «ФОНД» в одностороннем порядке и/или требование от ПФУ досрочного исполнения обязательств по погашению займа, включая причитающихся процентов за пользование займом и других платежей, предусмотренных Договором, в случаях:

- неисполнения или ненадлежащего исполнения ПФУ обязательств по погашению займа (части займа) или уплаты процентов (части процентов) в сроки и размерах, установленных Договором более чем на 15 (пятнадцать) календарных дней;

- невыполнения ПФУ обязанности по обеспечению возврата суммы займа по настоящему Договору (в соответствии с договорами залога и поручительства, банковской гарантии, и иными способами обеспечения настоящего Договора), а также утрата обеспечения Договора займа или существенного ухудшения его условий по обстоятельствам, за которые ФОНД не отвечает;

- если ПФУ предъявлены требования, в том числе исковые, об уплате денежной суммы или об истребовании имущества, размер которых ставит под угрозу выполнение ПФУ обязательств по настоящему Договору;

- если ПФУ до подписания Договора не представил в ФОНД все необходимые для заключения Договора документы и не предоставляет в ФОНД отчетности, согласно Договора;

- если Стороны не придут к соглашению по урегулированию расчетов в течение 15 (пятнадцать) календарных дней с момента возникновения внесения в действующее законодательство Российской Федерации изменений, которые могут препятствовать Сторонам исполнять свои обязательства;

- принятия решения о лишении ПФУ или прекращения права на занятие предпринимательской деятельностью;

- возбуждения в отношении ПФУ /Поручителя/Залогодателя процедуры банкротства;

- принятия решений о реорганизации или ликвидации ПФУ /Поручителя/Залогодателя;

- по другим основаниям, которые ставят под угрозу выполнение ПФУ обязательств по настоящему Договору.

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

- за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение условий Договора связанных с погашением задолженности по Договору займа ПФУ уплачивает ФОНДУ пени в размере 0,1 (Ноль целых одна десятых) процентов от суммы несвоевременно погашенной задолженности за каждый календарный день просрочки;

- за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение условий Договора связанных с уплатой процентов ПФУ уплачивает ФОНДУ пени в размере 0,1 (Ноль целых одна десятых) процентов от суммы несвоевременно уплаченных процентов за каждый календарный день просрочки; при невыполнении и/или ненадлежащем выполнении ПФУ обязанности по предоставлению отчетности, нарушении сроков или предоставлении отчетности не в полном объеме, ПФУ уплачивает штраф в размере 1 (один) процент от суммы займа, указанной в настоящем Договоре за каждый случай не предоставления, предоставления отчетности не в полном объеме и/или несвоевременного предоставления отчетности;

- в случае нецелевого использования займа ПФУ уплачивает штраф в размере суммы займа, использованной не по целевому назначению.

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 ФОНДА 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 ФОНДОМ 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 ФОНДА 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 микрозайма получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе погасить возникшую просроченную задолженность.

2. Взаимодействовать с микрокредитной компанией НМКК «ФОРМАП» (Фонд) (далее Фонд) способами, предусмотренными соглашениями и (или) иными подписываемыми документами при заключении договора займа.

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

- о реструктуризации задолженности;
- о пролонгации договора микрозайма.

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

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

6. Получатель финансовой услуги вправе получить от Фонда 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 Фонд график платежей по договору микрозайма, 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 Некоммерческую микрокредитную компанию «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Мурманской области», в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты малого и среднего бизнеса» в Банк России и финансовому уполномоченному**

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 НМК «ФОРМАП»:

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в головной офис организации по адресу: 183031, г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.30 до 17.30, перерыв с 13-00 до 14-00;

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: 183031, г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1 заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением;

1.3. По электронной почте: E-mail: nkoformap@yandex.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: (8152) 41-11-22; 41-07-44; 41-07-33 в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.30 до 17.30, перерыв с 13-00 до 14-00;

2.2. По электронной почте: E-mail: nkoformap@yandex.ru с понедельника по пятницу с 09.30 до 17.30, перерыв с 13-00 до 14-00.

3. Обращения получателей финансовых услуг в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты малого и среднего бизнеса», предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 123242, Москва г, ул. Суцёвская, д.21, офис 513 или по электронной почте: info@alliance-mfo.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 (для бесплатных звонков из регионов России) +7 495 771-91-00 (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: 183038, г. Мурманск, ул. Профсоюзов, 11; Тел. (815-2) 68-01-00.

5. С 1 января 2020 года действует досудебный порядок урегулирования споров потребителей с микрофинансовыми организациями. В случае, если микрофинансовая организация отказывается удовлетворить требования потребителя, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному. Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме.

Официальный сайт финансового уполномоченного - [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:

8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России).

Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:  
119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.

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

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

- Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Федерального закона от 24.07.2007 N 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 Фонд 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 Суде.

2.6. С 1 января 2020 года действует досудебный порядок урегулирования споров потребителей с микрофинансовыми организациями. В случае, если микрофинансовая организация отказывается удовлетворить требования потребителя, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному. Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме.

## **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 НМКК «ФОРМАП» (Фонд)

В Союз «Микрофинансовый Альянс  
«Институты развития малого и среднего бизнеса»,  
от Некоммерческой микрокредитной компании  
«Фонд развития малого и среднего предпринимательства  
Мурманской области» (ИНН: 5100000331)

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).

**Руководитель организации**

Директор  
( должность )

\_\_\_\_\_ (личная подпись)

А.В. Дочкин  
(расшифровка подписи)