УТВЕРЖДЕНО
Приказом финансового директора
НМКК «ФОРМАП» (Фонд)
№ 48 - П от «10» июня 2026 г.

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

I. Общие положения

1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Положения

1.1. Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг (далее – Положение) разработано в НМКК «ФОРМАП» (Фонд) (далее по тексту – Фонд) 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 от 07.05.2026 г. (далее – Базовый стандарт), 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.

1.2. Настоящее Положение утверждено директором и применяется Фондом, его обособленным подразделением, а также третьими лицами, привлеченными им на основе агентирования.

1.3. Фонд 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.

2. Основные понятия, используемые в Положении

2.1. Для целей Положения используются следующие основные понятия:

2.1.1. микрокредитная компания – НМКК «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Мурманской области», являющееся микрофинансовой организацией (включая ее обособленное подразделение), осуществляющее микрофинансовую деятельность в соответствии с законодательством о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях, и зарегистрированной в государственном реестре микрофинансовых организаций;

2.1.2. место оказания финансовой услуги - место нахождения Фонда или его обособленного подразделения, 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;

2.1.3. обращение – направленное в Фонд получателем финансовой услуги,

представителем, правопреемником получателя финансовой услуги или лицом, указанным в пункте 6 статьи 18 Базового стандарта, а также поступившее в Фонд из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления о предоставлении займа), жалоба, просьба или предложение, связанные с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ;

2.1.4. официальный сайт микрофинансовой организации – - https://formap.ru/ сайт в сети "Интернет", который содержит информацию о деятельности Фонда, доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, владельцем которого является Фонд;

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

2.1.6. финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов и (или) иных займов получателям финансовых услуг (далее - ФУ);

2.1.7. дополнительные услуги – любые услуги (работы, товары), в том числе по договору страхования, предлагаемые, в том числе за дополнительную плату, к приобретению получателю финансовой услуги при предоставлении займа и (или) исполнении договора займа микрофинансовой организацией, действующей от собственного имени или по поручению и (или) от имени третьего лица;

2.1.8. просроченная задолженность – это задолженность по выданным ФУ, по которой истек срок исполнения обязательства. Просроченная задолженность включает в себя задолженность по основному долгу и по уплате начисленных (накопленных) процентов, а также иные просроченные платежи, определенные договором займа.

II. Общие правила взаимодействия Фонда с получателями финансовых услуг

3. Минимальный объем информации, предоставляемой получателю финансовой услуги

3.1. В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте Фонда, Фонд размещает следующую информацию:

3.1.1. полное и сокращенное фирменное наименование Фонда, адрес Фонда, информацию об используемом Фондом товарном знаке (при наличии), о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций, о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации), об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации), а также текст Базового стандарта;

3.1.2. о способах (в том числе дополнительных способах в случае принятия Фондом обращений дополнительным способом) и адресах (в том числе адресах электронной почты) направления обращений получателя финансовой услуги в Фонд, в саморегулируемую организацию и в Банк России;

3.1.3. о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе посредством медиативных процедур, претензионного порядка или других способов внесудебного разрешения споров (при их наличии);

3.1.4. о факте привлечения Фондом к оказанию финансовых услуг лица, действующего от имени и (или) за счет микрофинансовой организации, а также его наименование, идентификационный номер налогоплательщика, адрес, реквизиты лицензии или данные о внесении сведений в соответствующий реестр Банка России (при наличии), контактные данные (номер телефона, сайт в сети «Интернет» (при его наличии), адрес электронной почты для приема обращений;

3.1.5. об установленном в Фонде 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;

3.1.6. о рисках, связанных с заключением ПФУ договора о предоставлении финансовой услуги и исполнением ПФУ его условий, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги;

3.1.7. о финансовых услугах и дополнительных услугах Фонда;

3.1.8. о правах ПФУ при взыскании просроченной задолженности.

4. Основные принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности Фонда

4.1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

4.2. Фонд вправе выбрать форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и Базового стандарта.

4.3. Информация рекламного характера должна быть оформлена таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием ПФУ и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний.

4.4. Информация рекламного характера не должна содержать каких–либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести ПФУ в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

5. Особенности интернет-рекламы

5.1. Фонд-рекламодатель не вправе использовать фирменное наименование и (или) товарный знак иной финансовой организации в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в сети «Интернет».

5.2. Фонд-рекламодатель в целях недопущения предоставления ПФУ недостоверной информации не должен применять маскировку официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другой финансовой организации, обнародованный ранее.

5.3. Фонд-рекламодатель не вправе использовать для рекламы своих услуг программы для электронно-вычислительной машины, которые предназначены для изменения информации, обрабатываемой посредством иной программы для электронно-вычислительной машины, предназначенной для получения доступа к сайтам в сети «Интернет», и (или) для совершения иных действий, связанных с такой информацией (браузерные плагины).

6. Способы взаимодействия Фонда с получателем финансовой услуги

6.1. Для предоставления информации ПФУ Фонд обязан использовать согласованные с ПФУ при заключении договора об оказании ФУ способы взаимодействия, не противоречащие законодательству Российской Федерации и внутренним документам Фонда.

7. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов Фонда

7.1. Фонд обязан обеспечить соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечить наличие освещения и отопления, а также оборудование офиса инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с ПФУ и приема обращений от получателей финансовых услуг:

7.1.1. в офисе Фонда, в котором осуществляется заключение договоров об оказании ФУ (прием заявлений о предоставлении займа), должна размещаться информация, указанная в Минимальном объеме информации, предоставляемой ПФУ;

7.1.2. сотрудники Фонда, очно взаимодействующие с ПФУ, должны обладать доступными для обозрения ПФУ средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность сотрудника;

7.1.3. в офисе Фонда должна быть обеспечена возможность заключения договоров об оказании ФУ с ПФУ, в том числе с ПФУ с ограниченными возможностями здоровья, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и Базового стандарта.

8. Правила взаимодействия Фонда с получателями финансовых услуг

8.1. В случае возникновения у ПФУ вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, Фонд обязана предоставить ПФУ мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом Фонд не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием ПФУ (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избегания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. В случае обращения ПФУ за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

Разъяснения в отношении финансовых услуг осуществляют сотрудники Фонда непосредственно взаимодействующих с получателями финансовых услуг (далее – сотрудники) утверждённые и назначенные приказом директором Фонда.

Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется Фондом с понедельника по пятницу с 09.30 по 17.30 (обеденный перерыв: 13.00 – 14.00) по адресу: г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1.

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

8.2.1. 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;

8.2.2. оказание психологического давления на ПФУ с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

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

8.2.4. премирование работников Фонда за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

9. Порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить

9.1. Сотрудники Фонда обязаны разъяснить ПФУ следующие условия предоставления финансовых услуг:

9.1.1. Базовые параметры финансовой услуги:

- сумма займа и условия её предоставления;
- срок действия договора;
- валюта займа;
- процентная ставка и порядок её определения;
- график платежей (количество, размер, периодичность).

9.1.2. Условия предоставления услуги:

- критерии соответствия заявителя требованиям Фонда;
- порядок изменения условий при досрочном погашении;
- способы исполнения обязательств по договору.

9.1.3. Важные предупреждения и риски:

- соответствие долговой нагрузки финансовым показателям бизнеса (выручка,

прибыль, ликвидность);

- нестабильность денежных потоков из-за сезонности или рыночных колебаний;
- бизнес риски: снижение спроса, рост конкуренции, изменения законодательства, экономические кризисы;
- дополнительные расходы: пени, штрафы, судебные издержки при просрочке;
- последствия неисполнения обязательств: взыскание залога, требования к поручителям, риск банкротства компании.

9.1.4. Ответственность сторон:

- размер неустойки и порядок её начисления;
- условия ответственности за нарушение договора;
- порядок уступки прав требования по договору (если предусмотрено).

9.1.5. Взаимодействие с Фондом:

- способы коммуникации между сторонами;
- порядок разрешения споров (включая досудебное урегулирование);
- информация о защите прав получателя услуги.

9.1.6. Дополнительная информация:

- реквизиты Фонда;
- данные о членстве в саморегулируемой организации (СРО);
- порядок обработки персональных данных;
- условия страхования (если предусмотрено);
- информация о включении Фонда в государственный реестр микрофинансовых организаций.

9.1.7. Особые условия:

- порядок работы с просроченной задолженностью;
- порядок расторжения договора.

9.1.8. Дополнительные услуги:

- если предлагаются дополнительные услуги, Фонд обязан предоставить полную информацию о них: содержание услуги, стоимость, порядок оплаты, последствия отказа от услуги и как это повлияет на условия займа;
- Фонду запрещено проставлять за клиента согласие на получение дополнительных услуг, даже если они предлагаются не одновременно с заключением договора;
- информация о дополнительных услугах должна предоставляться на всех этапах их оказания.

10. Требования к форме предоставления информации

10.1. Информация должна:

10.1.1. доводиться до всех получателей услуг на равных правах и в равном объёме;

10.1.2. предоставляться бесплатно, без дополнительных действий со стороны клиента, не предусмотренных законодательством РФ;

10.1.3. излагаться на русском языке;

10.1.4. быть доступной для понимания, без специальных знаний в области финансов, специальные термины должны разъясняться;

10.1.5. не допускать искажений, приводящих к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий.

11. Правила предложения дополнительных услуг

11.1. Под предложением Фонда приобрести дополнительные услуги понимается предложение, сделанное получателю финансовой услуги, являющему заемщиком по договору займа как непосредственно Фондом, так и привлеченным им третьим лицом, действующим от имени Фонда или от своего имени, но в интересах Фонда.

11.2. В случае предложения ПФУ приобрести одну или несколько дополнительных услуг, Фонд обязан обеспечить возможность заемщику отказаться от приобретения дополнительных услуг в отношении каждой дополнительной услуги в отдельности, если каждая такая дополнительная услуга может быть приобретена отдельно от других дополнительных услуг.

11.3. На всех этапах предоставления дополнительной услуги получателю финансовой услуги должна быть доступна вся информация об условиях дополнительной услуги.

11.4. Признаются недопустимыми следующие условия предоставления дополнительных услуг:

11.4.1. наличие предустановленных согласий на приобретение дополнительных услуг, несогласий с отказом от приобретения дополнительной услуги (двойное отрицание), а также использование неясных формулировок, способных ввести получателя финансовой услуги в заблуждение относительно содержания и смысла условия об отказе или согласии на предоставление дополнительных услуг (в том числе о согласии заемщика с отказом от предоставления дополнительной услуги (согласие с отрицанием));

11.4.2. отвлечение (акцентирование) внимания получателя финансовой услуги от каких-либо (на каких-либо) условий (условиях) предоставления дополнительной услуги или усложнение ее прочтения (в том числе посредством применения в названных целях визуальных приемов, в том числе выделение отдельной информации посредством особого кегля, цвета или контраста шрифта, интерлиньяжа (межстрочный интервал), кернинга (межсимвольный интервал) и любого иного типографского параметра текста), а равно сокрытие от получателя финансовых услуг невыгодных условий и рисков посредством использования указанных визуальных приемов.

III. Требования к сотрудникам Фонда, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников Фонда указанным требованиям

12.1. Сотрудник или представитель Фонда взаимодействующий с ПФУ, обязан иметь основное общее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Фонда, знать основы Закона № 151-ФЗ, Базовый стандарт, уметь в доступной форме предоставить ПФУ условия предоставления финансовых услуг, в том числе посредством предоставления возможности ПФУ ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

12.2. Обучение сотрудников проводится в соответствии с Положением об обучении и развитии персонала НМКК «ФОРМАП» (Фонд) и Положением о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с базовым стандартом в НМКК «ФОРМАП» (Фонд), разработанным Фондом с учетом Базового стандарта.

12.3. Обучение сотрудников осуществляется в двух формах: внутреннее (самостоятельное) и внешнее (с привлечением обучающих организаций. Внутреннее обучение осуществляет сотрудник, ответственный за реализацию требований Базового стандарта (далее — СДЛ). В период его отсутствия, эту функцию выполняет директор Фонда.

12.4. Формы и периодичность обучения сотрудников:

12.4.1. вводный (первичный) инструктаж;

12.4.2. целевой (внеплановый) инструктаж;

12.4.3. повышение квалификации (плановый инструктаж) в области защиты прав получателей финансовых услуг.

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

12.6. Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа сотрудник Фонда проходит однократно до начала осуществления соответствующих функций.

12.7. Целевой (внеплановый) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) сотрудники Фонда проходят в процессе трудовой деятельности.

12.8. Целевой (внеплановый) инструктаж проводится директором Фонда или лицом, его заменяющим в следующих случаях:

12.8.1. при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав получателей финансовых услуг;

12.8.2. при утверждении микрофинансовой организацией новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав получателей финансовых услуг;

12.8.3. при переводе сотрудника на другую постоянную работу в Фонде, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции;

12.8.4. при поручении сотруднику Фонда работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с сотрудником трудового договора.

12.9. Повышение квалификации (плановый инструктаж) работников осуществляется с периодичностью, устанавливаемой Фондом самостоятельно, однако не реже одного раза в год.

12.10. Сотрудники Фонда, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с ПФУ только после прохождения обучения. Сотрудники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с ПФУ только совместно с сотрудником, прошедшим обучение, и под его контролем.

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

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

12.11.2. проверку квалификации сотрудников проводит СДЛ, в период его отсутствия, эту функцию выполняет директор Фонда;

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

12.12. Процедуры проверки профессиональных навыков (оценка соответствия):

12.12.1. первичная проверка профессиональных навыков (оценка соответствия) и проверка профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников осуществляется не позднее трех рабочих дней с даты проведения вводного (первичного) инструктажа;

12.12.2. проверку профессиональных навыков (оценку соответствия) сотрудников проводит СДЛ, в период его отсутствия, эту функцию выполняет директор Фонда;

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

12.13. Порядок фиксации результатов проведения обучения сотрудников и оценка соответствия:

12.13.1. результаты проведения обучения сотрудников в форме вводного (первичного) инструктажа фиксируются в Журнале регистрации вводного инструктажа и первичной проверки профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников;

12.13.2. форма Журнала регистрации вводного инструктажа и первичной проверки профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников, приведена в Приложении №6 к настоящему Положению;

12.13.3. результаты проведения обучения сотрудников в форме целевого (внепланового) инструктажа фиксируются в Журнале регистрации целевого (внепланового) инструктажа и проверки профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников;

12.13.4. форма Журнала регистрации целевого (внепланового) инструктажа и проверки профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников, приведена в Приложении №7 к настоящему Положению;

12.13.5. результаты проведения обучения сотрудников в форме повышения квалификации (планового) инструктажа фиксируются в Журнале регистрации повышения квалификации (планового) инструктажа и проверка квалификации сотрудников;

12.13.6. форма Журнала регистрации повышения квалификации (планового) инструктажа и проверка квалификации сотрудников, приведена в Приложении №8 к настоящему Положению;

12.13.7. первичная проверка профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников фиксируются в Журнале регистрации вводного инструктажа и первичной

проверки профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников;

12.13.8. проверка профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников фиксируются в Журнале регистрации целевого (внепланового) инструктажа и проверки профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников;

12.13.9. результаты проведения ежегодных проверок квалификации сотрудников фиксируются в Журнале регистрации повышения квалификации (планового) инструктажа и проверка квалификации сотрудников

12.14. Журналы ведутся СДЛ на бумажном носителе. Страницы журналов нумеруются, сами журналы прошиваются и заверяются в месте сшива подписью руководителя Фонда и оттиском печати Фонда. По истечении календарного года журналы передаются на хранение в архив Фонда.

12.15. С 1 июля 2026 года регистрация проведения обучений (инструктажей) сотрудников и их результаты ведётся с использованием форм журналов, приведенных в Приложениях к настоящему Положению.

12.16. Перечень сотрудников Фонда, подлежащих обучению и проверки, утверждаются приказом директором Фонда.

12.17. Лица, ответственные за проведение обучения и проверки:

12.17.1. за организацию обучения и проверки — директор Фонда;

12.17.2. за проведение обучения и проверки – СДЛ.

12.18. Настоящее Положение вступает в силу с 1 июля 2026 года.

Приложение № 1
к Положению о взаимодействии с
получателями финансовых услуг в соответствии
с базовым стандартом в НМКК «ФОРМАП» (Фонд).

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 полного и/или частичного досрочного исполнения обязательств по возврату суммы займа, включая причитающихся процентов за пользование займом и других платежей, предусмотренных Договором займа (далее – Договор), при этом НМКК «ФОРМАП» (Фонд), в дальнейшем именуемый «ФОНД» вправе предъявить аналогичные требования к поручителям, а также обратить взыскание на заложенное имущество, в следующих случаях:

- неисполнения или ненадлежащего исполнения ПФУ условий Договора займа о целевом использовании суммы займа;
- 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;
- невыполнение ПФУ обязательств по страхованию (обеспечению страхования залогодателем) имущества, переданного в залог в обеспечение его обязательств по Договору, отсутствия продления страхования имущества, переданного в залог в обеспечение займа или замены выгодоприобретателя - ФОНДА по договору страхования;
- невыполнения ПФУ обязанности по обеспечению возврата суммы займа по 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;
- невыполнения ПФУ обязанности по обеспечению возврата суммы займа по Договору (в соответствии с договорами залога и поручительства, независимой 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;
- неисполнения или ненадлежащего исполнения ПФУ какого-либо денежного обязательства перед ФОНДОМ по соглашению или любому другому договору;
- если заложенное имущество выбыло из владения Залогодателя;
- нарушения Залогодателем правил о замене Предмета залога;
- грубого нарушения Залогодателем правил пользования заложенным имуществом, правил содержания или ремонта;
- непринятия Залогодателем всех необходимых мер для обеспечения сохранности имущества, если такое нарушение создает угрозу утраты или повреждения Предмета залога, в том числе повреждения или ухудшения Предмета залога;
- нарушения Залогодателем правил страхования заложенного имущества;
- невыполнения обязанности по допуску ФОНДА, в том числе работников ФОНДА, в служебные, административные, производственные, складские и другие помещения для проведения проверок по документам и фактически наличия, состояния, сохранности и условий содержания заложенного имущества;
- нарушения обязанности по извещению ФОНДА о наличии обременения при заключении Договора залога имущества;

- нарушения Залогодателем правил о последующем залоге;

- при нарушении правил отчуждения Предмета залога;

- в случае принудительного изъятия Предмета залога для государственных или муниципальных нужд, его реквизиции или национализации, когда предоставленное Залогодателю взамен имущества или соответствующее возмещение не защищает интересы ФОНДА;

- в случае изъятия Предмета залога на основании судебного решения в пользу надлежащего собственника;

- 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;

- при нарушении обязанностей обеспечить возможность осуществления ФОНДОМ контроля за целевым использованием займа;

- неисполнения или ненадлежащего исполнения ПФУ Договора и его обязательств по предоставлению ФОНДУ отчетности, в объеме и в сроки, установленные Приложением № 2 к Договору;

- 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;

- уменьшения уставного капитала ПФУ;

- в случае, если в течение срока действия Договора займа, ФОНДУ станет известно, что ПФУ в целях заключения настоящего Договора были представлены недостоверные и/или заведомо ложные сведения, и/или недостоверные документы, подтверждающие соответствие ПФУ требованиям, предъявляемым ФОНДОМ для заключения настоящего Договора займа;

- в случае прекращения либо признания недействительными или незаключенными любой из обеспечительных сделок, указанных в Договоре;

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

2. Риск неисполнение и/или ненадлежащее исполнение условий Договора связанных с возвратом суммы займа в сроки, обусловленные Договором, ПФУ уплачивает ФОНДУ пени в размере 0,2 (ноль целых две десятых) процентов от несвоевременно уплаченной суммы за каждый календарный день просрочки, начиная с даты, следующей за днем, в который должен был быть осуществлен соответствующий платеж, по дату зачисления соответствующей суммы на расчетный счет ФОНДА.

3. Риск неисполнение и/или ненадлежащее исполнение условий Договора связанных с уплатой процентов за пользование суммой займа в сроки, обусловленные Договором, ПФУ уплачивает ФОНДУ пени в размере 0,2 (ноль целых две десятых) процентов от несвоевременно уплаченной суммы процентов за каждый календарный день просрочки, начиная с даты, следующей за днем, в который должен был быть осуществлен соответствующий платеж, по дату зачисления соответствующей суммы на расчетный счет ФОНДА.

4. Риск невыполнении и/или ненадлежащем выполнении ПФУ обязанности по предоставлению отчетности, нарушении сроков предоставления или предоставлении отчетности не в полном объеме, обусловленных в Приложении № 2 к Договору, ПФУ уплачивает штраф в размере 1 (одного) процента от суммы займа, указанной в Договоре за

каждый случай непредоставления, предоставления отчетности не в полном объеме и/или несвоевременного предоставления отчетности.

5. Риск в случае нецелевого использования суммы займа/части суммы займа ПФУ уплачивает в пользу ФОНДА штраф в размере 20 (двадцати) % от суммы займа, указанной в Договоре.

6. Риск в случае невыполнении и/или ненадлежащем выполнении ПФУ обязанности по предоставлению документов, подтверждающих целевое использование и/или отчета о целевом использовании средств займа, нарушении сроков предоставления или предоставления отчетности не в полном объеме, обусловленных в Приложении № 2 к Договору, ПФУ уплачивает штраф в размере 5 (пяти) % от суммы займа, указанной в Договоре.

7. Риск случае неуплаты ПФУ штрафов и/или пени обращения ФОНДОМ в суд с требованием об их взыскании с ЗАЕМЩИКА и поручителей, а также обратить взыскание на имущество, переданное в залог в обеспечение обязательств по настоящему Договору.

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 обращения ФОНДА в суд вследствие неисполнения ПФУ своих обязательств по Договору займа.

Приложение № 2
к Положению о взаимодействии с
получателями финансовых услуг в соответствии
с базовым стандартом в НМКК «ФОРМАП» (Фонд)

ПРАВА
ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПРОЦЕДУРЫ ВЗЫСКАНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Просроченной задолженностью по договору займа является задолженность по выданным займам, по которой истек срок исполнения обязательства. Просроченная задолженность включает в себя задолженность по основному долгу и по уплате начисленных (накопленных) процентов, а также иные просроченные платежи, определенные договором займа.

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

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

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

- о реструктуризации задолженности;
- о пролонгации договора займа.

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

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 Фонда ответ по существу запроса не позднее 12 (двенадцати) рабочих 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. Воспользоваться иными правами, установленными действующим законодательством.

Приложение № 3
к Положению о взаимодействии с
получателями финансовых услуг в соответствии
с базовым стандартом в НМКК «ФОРМАП» (Фонд)

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. Обращение – направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем, правопреемником получателя финансовой услуги или лицом, указанным в пункте 6 статьи 18 Базового стандарта, а также поступившее в микрофинансовую организацию из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) (далее – Закон № 86-ФЗ) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления о предоставлении займа), жалоба, просьба или предложение, связанные с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ.

1.1. Фонд принимает обращения заявителей, направленные посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе непосредственно в офис организации по адресу: 183031, г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1 с понедельника по пятницу с 09.30 по 17.30 (обеденный перерыв: 13.00 – 14.00).

1.2. По электронной почте: info@formap.ru, указанной на официальном сайте Фонда formap.ru (при этом наличие подписи заявителя в обращении не требуется).

1.3. Для получения информации в устной форме относительно правил осуществления Фондом микрофинансовой деятельности, а также информации и сведений, необходимых заявителю в связи с заключенным договором займа и обеспечительных договоров, заявитель может обратиться в офис Фонда, расположенный по адресу: г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1, с понедельника по пятницу с 09.30 по 17.30 (обеденный перерыв: 13.00 – 14.00) или по телефону (8152) 44 11 22.

2. Фонд рекомендует заявителю включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между заявителем и Фондом;

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 Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;

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

3. Обращения получателей финансовых услуг в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты малого и среднего бизнеса», предоставляются по почте по адресу: 125367, г. Москва, Полесский проезд 16, стр.1, оф.308 или по электронной почте: info@alliance-mfo.ru. По телефонам: 8 (800) 555 24 99 и 8 (499) 322 46 77.

4. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

4.1. В Контактный центр Банка России:

Бесплатно для звонков из регионов России: 8 800 300-30-00).

В соответствии с тарифами вашего оператора: +7 499 300-30-00.

Бесплатно для звонков с мобильных телефонов:300.

4.2. В Общественную приемную Банка России

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

Запись на личный прием осуществляется: по телефонам Контактного центра (круглосуточно), непосредственно в Общественной приемной Банка России в соответствии с режимом работы.

4.3. Интернет приемная Банка России: https://www.cbr.ru/reception/

4.4. Почтовый адрес для письменных обращений:

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, к. В, 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. Пункт приема корреспонденции:

Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 (вход под аркой, первая дверь справа) Часы работы (кроме нерабочих праздничных дней):

понедельник – четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15

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 финансовых услуг, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора в соответствии со статьями 15 - 19 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" имеет право 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 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.

Приложение №4
к Положению о взаимодействии с
получателями финансовых услуг в соответствии
с базовым стандартом в НМКК «ФОРМАП» (Фонд)

СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О НАЛИЧИИ ВОЗМОЖНОСТИ И СПОСОБАХ ДОСУДЕБНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА, В ТОМ ЧИСЛЕ ПОСРЕДСТВОМ МЕДИАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ПРЕТЕНЗИОННОГО ПОРЯДКА ИЛИ ДРУГИХ СПОСОБОВ ВНЕСУДЕБНОГО РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ (ПРИ ИХ НАЛИЧИИ)

1. К способам защиты прав получателя финансовой услуги относятся:

- Информирование о правах. Получатель услуги вправе знать о своих правах, получать информацию о предоставляемой услуге, условиях договора, последствиях неисполнения обязательств и других аспектах.

- Обращение в МФО. Можно направить письменное или электронное обращение с требованиями или жалобой.

- Обращение в контролирующие органы. Можно обратиться в Банк России, саморегулируемую организацию (СРО), в которой состоит МФО, прокуратуру и другие государственные органы.

- Досудебное урегулирование спора. Микрофинансовая организация и получатель финансовой услуги при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе претензионный порядок, медиативные процедуры, переговоры.

- Обращение к финансовому уполномоченному. Микрофинансовая организация и получатель финансовой услуги взаимодействуют с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

- Обращение в суд. Если досудебные способы не принесли результата, можно подать иск в суд.

2. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров

1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, микрофинансовая организация доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору микрофинансовой организации претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

2. В претензии, направляемой микрофинансовой организацией, должна быть указана следующая информация:

1) наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации;

2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;

3) способ(ы) оплаты задолженности;

4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;

5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии микрофинансовой организацией получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, микрофинансовая организация вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

Приложение № 5
к Положению о взаимодействии с
получателями финансовых услуг в соответствии
с базовым стандартом в НМКК «ФОРМАП» (Фонд)

НМКК "ФОРМАП" (Фонд) (НМКК "ФОРМАП" (Фонд))
Почтовый адрес: 183031, Мурманская обл, Мурманск г, Подстаницкого ул, д. № 1
ИНН 5100000331

ОТЧЕТ
о результатах контрольных процедур по проверке реализации Положения о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с базовым стандартом и Порядком рассмотрения обращений

ЛНА Фонда: Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с базовым стандартом в НМКК «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Мурманской области»; Порядок рассмотрения обращений НМКК "ФОРМАП"

Вид проверки (плановая/внеплановая): _____
Должностное лицо, ответственное за проведение контроля (мониторинга): _____
Отчетный период: _____

Раздел 1.

№ п/п	Предмет обращений	Количество полученных обращений, шт.				Количество рассмотренных обращений на отчетною дату, шт	Выявлено нарушений ЛНА Фонда*, шт.	Передано для проведения служебной проверки, шт.	Количество обращений в работе на отчетную дату, шт	Результат рассмотрения обращений		
		всего, в т.ч.	по эл.почте	лично	иным способом					удовлетворено	не удовлетворено	удовлетворено частично
1	Жалобы на действия сотрудников (персонализированная)											
2	Иные жалобы											
3	Обращения/жалобы о незаключении договора											
4	Обращения по возврату д/ср											

5	Обращения по досрочному погашению											
6	Обращени по залогам, поручительствам											
7	Обращения по реструктуризациям											
8	Иные обращения											

Раздел 2*
Предложения:

---

*раздел 2 заполняется по каждому обращению отдельно при наличии выявленных нарушений с указанием: реквизитов обращения/жалобы; характера нарушений; статьи (пункта) ЛНА, которые были нарушены; должностного лица, рассматривавшего обращение, либо допустившего нарушение положений ЛНА.

Раздел 3:**
Предложения:

**при наличии рекомендаций и/или предложений по улучшению качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг

"____" _____20_____г. _____/_____/

ДОЛОЖЕНО
Директор НМКК "ФОРМАП" (Фонд)

_____/ _____/
"____"_____20_____г.

Приложение № 6
к Положению о взаимодействии с
получателями финансовых услуг в соответствии
с базовым стандартом в НМКК «ФОРМАП» (Фонд)

НМКК "ФОРМАП" (Фонд) (НМКК "ФОРМАП" (Фонд)
ИНН/КПП 51000000331/519001001

Журнал регистрации вводного инструктажа и первичной проверки профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников

20__ год

Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами НМКК «ФОРМАП» (Фонд) в области защиты прав получателей финансовых услуг

№ п/п	Дата проведения инструктажа	Лицо, проводившее инструктаж (ФИО, должность)	Лицо, прошедшее инструктаж (ФИО, должность)	Подпись лица, прошедшего инструктаж	Дата проведения первичной проверки профессиональных навыков сотрудника	Лицо, проводившее первичную проверку сотрудника (ФИО, должность)	Подпись лица, проводившего первичную проверку сотрудника	Лицо, прошедшее первичную проверку (ФИО, должность)	Подпись лица, прошедшего первичную проверку	Результат рпроверки (сдал/не сдал)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Приложение № 7
к Положению о взаимодействии с
получателями финансовых услуг в соответствии
с базовым стандартом в НМКК «ФОРМАП» (Фонд)

НМКК "ФОРМАП" (Фонд) (НМКК "ФОРМАП" (Фонд)
ИНН/КПП 51000000331/519001001

Журнал регистрации целевого (внепланового) инструктажа и проверки профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников

20__ год

Целевой (внеплановый) инструктаж и проверка профессиональных навыков (оценка соответствия) сотрудников НМКК «ФОРМАП» (Фонд) в области защиты прав получателей финансовых услуг

№ п/п	Дата проведения инструктажа	Тема (содержание) инструктажа и причина проведения инструктажа	Лицо, проводившее инструктаж (ФИО, должность)	Лицо, прошедшее инструктаж (ФИО, должность)	Подпись лица, прошедшего инструктаж	Дата проведения проверки квалификации сотрудника	Лицо, проводившее проверку квалификации сотрудника (ФИО, должность)	Подпись лица, проводившего проверку квалификации сотрудника	Лицо, прошедшее проверку квалификации (ФИО, должность)	Подпись лица, прошедшего проверку квалификации	Результат рпроверки (сдал/не сдал)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Приложение № 8
к Положению о взаимодействии с
получателями финансовых услуг в соответствии
с базовым стандартом в НМКК «ФОРМАП» (Фонд)

НМКК "ФОРМАП" (Фонд) (НМКК "ФОРМАП" (Фонд)
ИНН/КПП 51000000331/519001001

Журнал регистрации повышения квалификации (планового) инструктажа и проверка квалификации сотрудников

20__ год

Повышение квалификации (плановый инструктаж) и проверка квалификации сотрудников НМКК «ФОРМАП» (Фонд)
в области защиты прав получателей финансовых услуг

№ п/п	Дата проведения инструктажа	Тема (содержание) инструктажа	Лицо, проводившее инструктаж (ФИО, должность)	Лицо, прошедшее инструктаж (ФИО, должность)	Подпись лица, прошедшего инструктаж	Дата проведения проверки квалификации сотрудника	Лицо, проводившее проверку квалификации сотрудника (ФИО, должность)	Подпись лица, проводившего проверку квалификации сотрудника	Лицо, прошедшее проверку квалификации (ФИО, должность)	Подпись лица, прошедшего проверку квалификации	Результат рпроверки (сдал/не сдал)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12