

**МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ
«ФОНД РАЗВИТИЯ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ»**

ПРИКАЗ

№ 10.

«01» июля 2024г.

г. Брянск

Об утверждении Положения о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с базовым стандартом в Микрокредитной компании «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Брянской области» (редакция 2).

В целях исполнения требований законодательства РФ, соблюдение и реализации базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с момента подписания настоящего приказа Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с базовыми стандартами в Микрокредитной компании «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Брянской области» (редакция 2) (далее Положение - приложение к настоящему приказу).
2. Назначить заместителя директора Ковалева Родиона Владимировича - ответственным сотрудником за реализацию вышеуказанного Положения, реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг и периодичность их проведения, ответственным за проведение обучения сотрудников в рамках данного Положения, ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.
3. Признать утратившим силу приказ №15 от 30.05.2019г., приказ №11 от 17.02.2021г.,
4. Ознакомить всех сотрудников Фонда с настоящим приказом и Положением о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с базовыми стандартами в Микрокредитной компании «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Брянской области» (редакция 2).
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



С.А. Сергеев

Положение
о взаимодействии с получателями финансовых услуг в соответствии с базовым стандартом в МКК «Фонд развития МСП Брянской области»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Положения.

Настоящее Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг (далее – Положение) разработано некоммерческой микрокредитной компанией «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Брянской 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.

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 – микрокредитная компания «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Брянской области» (далее по тексту – Фонд), являющееся микрофинансовой организацией, 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 в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги.

Получатель финансовой услуги - физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя или юридическое лицо, физическое лицо, применяющее специальный налог «Налог на профессиональный доход», обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателю финансовых услуг.

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.

2.1. Минимальный объем информации получателю финансовой услуги.

В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте микрокредитной компанией, Фонд размещает и доводит до получателя финансовой услуги следующую информацию:

Полное наименование:	Микрокредитная компания «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Брянской области»
Сокращенное наименование	МКК «Фонд развития МСП Брянской области»
Адрес микрокредитной компании в пределах места ее нахождения	241023, г. Брянск, ул. Бежицкая, 54, офис 103
Режим работы Фонда	Понедельник – четверг: 9:00 – 17:45 Пятница: 9:00 – 16:30 (Перерыв: 13:00 – 13:30) Суббота-воскресенье: выходной
Контактный телефон Фонда	тел. (4832) 58-05-58
Почтовый адрес для корреспонденции	241023, г. Брянск, ул. Бежицкая, 54, офис 103
Электронная почта	bryansk-fond@yandex.ru
Официальный сайт	фонд-брянск.рф
Информация об используемом микрокредитной компанией товарном знаке	-----

Информация о факте привлечения микрокредитной компанией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	-----
Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	Регистрационный номер записи – 1903015009218 от 16.04.2019 г.
Информация о членстве в саморегулируемой организации, включая дату приема в члены саморегулируемой организации	Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие», 20.05.2019 года Регистрационный № 32 001058
Информация об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	-----
Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах микрокредитной компании, в том числе оказываемых за дополнительную плату	Микрокредитная компания предоставляет микрозаймы в соответствии с «Правилами предоставления микрозаймов» субъектам малого и среднего предпринимательства, утвержденные решением Правления Фонда.
Информация о дополнительных услугах, оказываемых за дополнительную плату	-----
Информация об установленном в микрокредитной компании порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений	Разъяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, осуществляется: - сотрудниками микрокредитной компании в местах оказания финансовой услуги, в том числе при осуществлении взаимодействия с получателем финансовой услуги вне офисов расположения микрокредитной компании; - иными способами, не запрещенными законодательством Российской Федерации.
Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора займа, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги	В соответствии с Приложением №1 к настоящему Положению
Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности	В соответствии с Приложением №2 к настоящему Положению

Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России	В соответствии с Приложением №3 к настоящему Положению
Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг:	В соответствии с Приложением №4 к настоящему Положению

2.2. Порядок предоставления информации получателю финансовой услуги.

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

- подписанный сторонами Договор;
- подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа;
- документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги 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 получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по Договору, Фонд обязан предоставить получателю финансовой услуги 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 получателем финансовых услуг Договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;
- оказание психологического давления на получателя финансовых услуг с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- стимулирование заключения получения финансовых услуг иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовых услуг на лучших для него условиях;
- премирование работников Фонда за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателя финансовых услуг.

Порядок вынесения на рассмотрение Правлению Фонда результатов контрольных процедур:

на систематической основе (не реже одного раза в год) Фонд предоставляет Правлению Фонда результаты соответствующих контрольных процедур, проведенных за отчетный период в соответствии с настоящим Положением.

В случае выявления, применения сотрудниками Фонда и органов микрофинансовой организации недобросовестной практики, применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством РФ.

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 получателю финансовых услуг, доводится Фондом бесплатно на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг.

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

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 15 рабочих дней после регистрации обращения получателя финансовых услуг в Журнале регистрации обращений.

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

- заместитель директора;
- ведущий юрисконсульт;
- ведущий экономист-аналитик;
- специалист по экономической безопасности;
- специалист по микрофинансовым операциям и работе с залогом.

Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно.

Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с понедельника по четверг с 09-00 до 17-30 (перерыв с 13 до 13-30), пятница с 9-00 до 16-30 (перерыв с 13 до 13-30).

3.3. Список условий, обязательных для разъяснения.

Сотрудник обязан разъяснить получателю финансовых услуг следующие условия финансовых услуг:

- сумма займа;
- срок действия договора;
- валюта, в которой предоставляется займ;
- процентная ставка;
- количество, размер и периодичность (сроки) платежей (график погашения займа);
- порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей при частичном досрочном возврате микрозайма;
- способы исполнения получателем финансовых услуг обязательств по договору;
- обязанность получателя финансовых услуг заключить иные договоры;

- ответственность за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) и порядок их определения;
- способ обмена информацией между Фондом и заемщиком;
- очередность погашения задолженности;
- разрешение споров, в том числе их досудебное урегулирование;
- способы защиты законных прав получателя финансовых услуг;
- риски, связанные с заключением и исполнением получателем финансовых услуг условий Договора, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги;
- 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, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателем финансовой услуги (далее – сотрудники) в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления раскрываемой и предоставляемой им информации, а также информации, содержащейся в решениях органов Фонда, 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, назначенный директором ответственным за обучение.

Сотрудники допускаются к работе с получателем финансовых услуг после прохождения обучения.

Сотрудники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателем финансовых услуг 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 получателя финансовых услуг проводятся при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу для выполнения функций, связанных с непосредственным взаимодействием с получателем финансовых услуг.

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 получателя финансовых услуг;
- при утверждении Фондом новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав получателя финансовых услуг;
- при переводе сотрудника на другую постоянную работу в Фонде, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателя финансовых услуг 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.

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 получателя финансовых услуг – 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 получателя финансовых услуг - 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 получателя финансовых услуг 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 получателем финансовых услуг, 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 и оценки соответствия сотрудников Фонда в сфере защиты прав и интересов потребителя финансовых услуг.

Результаты проведения ежегодных проверок квалификации и проверок профессиональных навыков (оценки соответствия) сотрудников фиксируются в Журнале

учета обучения и оценки соответствия сотрудников Фонда в сфере защиты прав и интересов получателя финансовых услуг.

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

4.7. Перечень сотрудников, проходящих обучение:

- директор Фонда;
- сотрудник, назначенный ответственным за проведение обучения;
- ведущий юрисконсульт;
- ведущий экономист-аналитик;
- специалист по экономической безопасности;
- специалист по микрофинансовым операциям и работе с залогом.

4.8. Перечень лиц, ответственных за проведение обучения.

Ответственный за организацию обучения – директор.

Ответственный за проведение обучения – сотрудник Фонда, назначенный директором ответственным за обучение (далее - ответственный сотрудник).

5. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

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

При рассмотрении обращений получателя финансовых услуг, Фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

5.2. Порядок и сроки рассмотрения обращений:

5.2.1. Фонд обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ (ред. от 04.08.2023) "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".

5.2.2. Фонд обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Фонда, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Фонда. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

5.2.3. Информация об адресах, указанных в п.5.2.2. должна быть размещена на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"(при наличии).

5.2.4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным п.5.2.2., Фонд обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии).

5.2.5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Фонд. В случае поступления обращения в форме электронного документа Фонд обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее

- уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п.5.2.10.

5.2.6. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Фондом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Фондом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

5.2.7. Фонд обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

5.2.8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Фонд по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Фонд обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

5.2.9. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

5.2.10. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Фондом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

5.2.11. Фонд обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

5.2.12. В случае выявления Фондом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Фонд направляет копию

ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

5.2.13. Ответ на обращение, по существу, не дается Фондом в следующих случаях:

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

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

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

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

5.2.14. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 п.5.2.13, Фонд принимает решение оставить обращение без ответа по существу, Фонд должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 5.2.10. с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5.2.15. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Фонд вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 5.2.14.

5.2.16. В случае поступления в Фонд из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Фонд обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями п.5.2, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заявителю.

5.2.17. Фонд и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Положением и федеральными законами, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6. Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров

При нарушении получателем финансовых услуг сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору, Фонд доводит до сведения получателя финансовых услуг 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 Фондом получателю финансовых услуг, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовых услуг, 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) МКК «Фонд развития МСП Брянской области», в дальнейшем именуемый «ФОНД» и/или требование от получателя финансовых услуг 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 получателем финансовых услуг обязанности по обеспечению возврата суммы займа по настоящему Договору (в соответствии с договорами залога и поручительства, 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 получателю финансовых услуг предъявлены требования, в том числе исковые, об уплате денежной суммы или об истребовании имущества, размер которых ставит под угрозу выполнение получателем финансовых услуг обязательств по настоящему Договору;

- если получатель финансовых услуг 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 получателя финансовых услуг или прекращения права на занятие предпринимательской деятельностью;

- возбуждения в отношении Получателя финансовых услуг /Поручителя/Залогодателя процедуры банкротства;

- принятия решений о реорганизации или ликвидации Получателя финансовых услуг /Поручителя/Залогодателя;

- по другим основаниям, которые ставят под угрозу выполнение получателем финансовых услуг 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, установленном договором;

- при невыполнении и/или ненадлежащем выполнении получателем финансовых услуг обязанности по предоставлению отчетности о целевом использовании заемных

средств, нарушении сроков или предоставлении отчетности не в полном объеме, получателю финансовых услуг может быть предъявлено требование об уплате штрафа в размере указанном в Договоре микрозайма за каждый случай не предоставления, предоставления отчетности не в полном объеме и/или несвоевременного предоставления отчетности;

3. Риск потери получателем финансовых услуг 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 получателем финансовых услуг 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 получателем финансовых услуг репутации надежного заемщика вследствие неисполнения им своих обязательств по предоставленному займу.

7. Риск возникновения у получателя финансовых услуг 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 получателя финансовых услуг осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма, или в связи с не предоставлением документов и(или) сведений, запрошенных ФОНДОМ у получателя финансовых услуг 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 получателем финансовых услуг 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.

Получатель финансовой услуги вправе:

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

2. Взаимодействовать с микрокредитной компанией «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Брянской области» (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 вправе 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 инициируемых им телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности.

6. Получатель финансовой услуги вправе получить от Фонда в установленные сроки ответ 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 в установленные сроки 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 микрокредитную
компанию «Фонд развития малого и среднего предпринимательства Брянской
области» (МКК «Фонд развития МСП Брянской области»), в Союз
микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие» и в Банк
России**

1. Обращения (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.) получателей финансовых услуг, а также запрошенные Фондом у них документы (копии) и сведения направляются получателем финансовых услуг в МКК «Фонд развития МСП Брянской области»:

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных документов получателем финансовой услуги (представителем получателя) непосредственно в офис Фонда по адресу: 241023, г. Брянск, ул. Бежицкая, д. 54, офис 103 в рабочие дни с понедельника по четверг с 09.00 до 17.45 перерыв с 13-00 до 13-30. пятница с 9.00 до 16.30 перерыв с 13-00 до 13-30;

1.2. По почте в документарной форме, либо в форме электронного документа на машинном носителе, подписанные собственной, в т.ч электронной подписью получателя финансовых услуг, либо подписью представителя получателя финансовых услуг с приложением подлинника/надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: 241023, г. Брянск, ул. Бежицкая, д.54, офис 103 заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением;

1.3. По электронной почте: E-mail: bryansk-fond@yandex.ru в форме электронного документа, подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронной подписью.

2. Ответы работников Фонда получателям финансовых услуг при устных обращениях и обращениях через электронную почту проводятся:

2.1. По телефонам: (4832) 58-05-58 в рабочие дни с понедельника по четверг с 09.00 до 17.30, пятницу с 09.00 до 16.30, перерыв с 13-00 до 13-30;

2.2. По электронной почте: E-mail: bryansk-fond@yandex.ru в рабочие дни с понедельника по четверг с 09.00 до 17.30, пятницу с 09.00 до 16.30, перерыв с 13-00 до 13-30;

3. Обращения получателей финансовых услуг в Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие», предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 107078, г. Москва Орликов переулок, д.5, стр.1, этаж 2, пом.11 или по электронной почте: info@nrmir.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;

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 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.

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 получатель финансовой услуги 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 МКК «Фонд развития МСП Брянской области»

В Союз микрофинансовых организаций
«Микрофинансирование и развитие»,
от микрокредитной компании
«Фонд развития малого и среднего предпринимательства
Брянской области» (ИНН: 3257065816)

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 Фонда

Директор
(должность)

(личная
подпись)

С.А. Сергеев
(расшифровка подписи)

**ОБОБЩЕНИЕ И ТИПИЗАЦИЯ
обращений получателей финансовых услуг
в микрокредитной компании
«Фонд развития малого и среднего предпринимательства
Брянской области» за 202__год**

1. Количество поступивших обращений _____;

2) Предмет обращений и результат их рассмотрения:

- об отказе в принятии на обслуживание в Фонд (удовлетворено, не удовлетворено);
- жалобы на действия (бездействие) работников Фонда (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);
- об отказе в реструктуризации просроченной задолженности заемщика (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);
- об отказе в предоставлении документов (копий документов), информации (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично);
- - иное.

2. Меры по улучшению обслуживания получателей финансовых услуг.

