Утверждаю

Директор Некоммерческой организации микрокредитной компании "Новошахтинский муниципальный фонд поддержки малого предпринимательства"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Кузнецова Л.В.

28 июля 2018 г.

**Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг**

**в соответствии с базовым стандартом защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Некоммерческая организация микрокредитная компания "Новошахтинский муниципальный фонд поддержки малого предпринимательства"**

1. Общие положения

1.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

1) 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 фондом финансовых услуг;

2) официальный сайт фонда — сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности фонда, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат фонду;

3) получатель финансовой услуги — физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, или юридическое лицо, обратившееся в фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

4) POS-микрозаем — денежные средства, предоставленные фондом получателю финансовой услуги на основании договора микрозайма без обеспечения исполнения обязательств по такому договору в счет оплаты товара (работы, услуги) посредством перечисления таких денежных средств фонда на банковский счет продавца (исполнителя) товара (работы, услуги);

5) реструктуризация задолженности — решение фонда в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

6) саморегулируемая организация — саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

7) финансовые услуги — услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Стандарте, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

МИНИМАЛЬНЫЙ ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Полное и (при наличии) сокращенное наименование | Некоммерческая организация -микрокредитная компания «Новошахтинский муниципальный фонд поддержки малого предпринимательства» Сокращенное наименование: НОМКК «НМФПМП» | |
| 2 | Адрес, режим работы | 346918, Ростовская область, г.Новошахтинск  Ул. Советская,10  Режим работы  Рабочие дни: Понедельник-Пятница  Выходные дни: Суббота, Воскресенье  Рабочее время: 8.30 — 17.30 по Мск 690105,  Обособленных подразделений нет |
| 3 | Контактный телефон, по которому осуществляется связь с фондом | Тел.: +7 (86363) 2-03-46 |
| 4 | Официальный сайт фонда | mfpmpnov.ru |
| 5 | Информацию об используемом товарном знаке (при наличии) | товарного знака нет |
| 6 | Факт привлечения к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности | Отсутствует. |
| 7 | О регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций | Номер в государственном реестре микрофинансовых организаций 6110361000671  Дата внесения в реестр 02 ноября 2011 г. |
| 8 | О членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации) | Регистрационный номер в саморегулируемой организации СРО «МиР»: 61 000265  Дата приема в члены СРО «МиР»:29.12.2015 г. |
| 9 | Об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации) | Отсутствует. |
| 10 | О финансовых услугах и дополнительных услугах, в том числе оказываемых за дополнительную плату | Предоставление микрозаймов физическим лицам, зарегистрированным в качестве индивидуальных предпринимателей, и юридическим лицам, являющимися субъектами малого и среднего предпринимательства.  **Потребительские займы не выдаются.**  **Финансовые услуги по привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц не оказываются.** |
| 11 | Об установленном порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить. | До подачи заявления о предоставлении микрозайма получатель финансовой услуги должен ознакомиться с  - правилами предоставления микрозаймов  - информацией об условиях предоставления, использования и возврата займа  - общими условиями договора микрозайма, размещенными в папке для клиентов в офисе компании либо на сайте фонда.  При наличии вопросов, неясностей со стороны получателя финансовой услуги директор фонда разъясняет и отвечает на вопросы получателя финансовой услуги. В случае если получатель финансовой услуги соглашается с локальными актами, Заимодавец при принятии решения о предоставлении Займа Заемщику предоставляет ему проект индивидуальных условий Договора и информирует Заемщика обо всех существенных условиях договора микрозайма. |
| 12 | Информация о лице, ответственном за предоставление разъяснений условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги. | Директор |
| 13 | О рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа или привлечении денежных средств финансовой организацией) | При заключении договора займа получатель финансовой услуги информируется о следующих рисках:   1. - о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги; 2. - о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при нецелевом использовании займа и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги |
| 14 | О правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности | Получатель финансовой услуги имеет право:  - погасить возникшую просроченную задолженность; - воспользоваться иными правами, установленными действующим законодательством.  Получатель финансовой услуги имеет:  Право на предоставление информации о персональных данных (фамилия, имя и отчество (при наличии)) либо наименования кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах при осуществлении непосредственного взаимодействия.  Право на согласие либо отказ от способов взаимодействия, не поименованных в ч. 1 ст. 4 Федерального Закона от 02.07.2016 № 230–ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее Федеральный Закон от 02.07.2016 № 230–ФЗ), которое осуществляется посредством направления письменного соглашения между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах.  Вправе отозвать согласие на обработку, передачу (сообщение) третьим лицам персональных данных, просроченной задолженности и порядке ее взыскания.  Право на взаимодействие на русском языке или языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла просроченная задолженность.  Вправе получать информацию о привлечении иного лица для осуществления взаимодействия.  Должник, также имеет иные права, предусмотренные Федеральным Законом от 02.07.2016 № 230–ФЗ. |
| 15 | О способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг. | Обращения, адресованные фонду, получатели финансовых услуг вправе направлять следующими способами:  По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении;  Простым почтовым отправлением.  По следующему адресу: 346918, Ростовская область, г. Новошахтинск, ул. Советская,10 |
| 16 | Информация о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России. | Центральный Банк Российской Федерации (Банк России), Адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12; Тел.: 8 495 771-91-00; 8 800 250-40-72.  Саморегулируемая организация Некоммерческое партнерство «Микрофинансирование и Развитие» (СРО НП «МиР») 107031, Москва г, Петровка ул, д. 15/13, кор. 5 офис 500 |
| 17 | О способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора | При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, фонд письменно доводит до сведения получателя финансовой услуги претензию для разрешения спора в досудебном порядке. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии фондом получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, фонд вправе обратиться в суд с соответствующим требованием. |

2.2. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг

Фонд предоставляет получателю финансовой услуги по его требованию заверенные Фонд копии следующих документов или обосновывает невозможность предоставления таких документов:

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

2) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа;

3) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

1. Правила взаимодействия фонда с получателями финансовых услуг

3.1. Общие правила взаимодействия фонда с получателями финансовых услуг.

В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, фонд обязан предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

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

1) передача фондом в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;

2) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

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

3.2. Информация, запрашиваемая фондом у получателя финансовой услуги до заключения договора потребительского займа.

До заключения договора займа или принятия получателя финансовой услуги на обслуживание, фонд может запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию:

1) о размере доходов от предпринимательской деятельности, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги;

2) о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство);

3) о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком;

4) о наличии в собственности получателя финансовой услуги движимого и (или) недвижимого имущества.

3.3. Осуществление оценки платежеспособности получателя финансовой услуги

Фонд при рассмотрении заявления получателя финансовой услуги на получение займа в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности получателя финансовой услуги.

Для оценки долговой нагрузки фонд обязан запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в микрокредитную организацию с заявлением на получение займа, следующую информацию:

1) о текущих денежных обязательствах;

2) о периодичности и суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам;

3) о целях получения займа получателем финансовой услуги;

4) об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;

5) о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату подачи в фонд заявления на получение займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

3.4. Порядок взаимодействия фонда с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности

В случае возникновения по договору займа просроченной задолженности, фонд с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязан в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с получателем финансовой услуги, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Фонд может с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации информировать получателя финансовой услуги по договору займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивать у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

3.5. Реструктуризация задолженности

В случае возникновения просроченной задолженности по договору займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в фонд с заявлением о реструктуризации задолженности.

В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору займа, фонд обязан рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы.

1. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

4.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

4.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

Ответ на обращение получателя финансовой услуги микрокредитной организация направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги.

Фонд обязан отвечать на каждое полученное им обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем фонд вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и фондом.

В случае возникновения у фонда сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, фонд обязан проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

Фонд обязана в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать

в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный, для направления ответа на обращение;

в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

Получатель финансовой услуги обязан включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги 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 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.

Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников фонда, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся фондом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

4.3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

Фонд принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте фонда.

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с фондом, подлежит рассмотрению фонде в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».