**Информация для получателей финансовых услуг**

 **микрокредитной компании «Сахалинский Фонд развития предпринимательства»**

(в соответствии с «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденным Банком России 22.06.2017г.)

|  |  |
| --- | --- |
| **Полное и сокращенное наименование микрофинансовой организации** | Микрокредитная компания «Сахалинский Фонд развития предпринимательства» (МКК «СФРП» (Фонд)) |
| **Адрес микрофинансовой организации в пределах ее нахождения** | г. Южно-Сахалинск, ул. Емельянова А.О., д. 6 |
| **Информация об обособленных подразделениях микрофинансовой организации** | Обособленные подразделения отсутствуют |
| **Режим работы** | понедельник – четверг с 09.00 до 17.15пятница - с 09.00 до 17.00выходной: суббота, воскресенье  |
| **Контактные телефоны, по которым осуществляется связь с микрофинансовой организацией** | 8 800 222 0123 |
| **Адрес официального сайта микрофинансовой организации в сети Интернет** | www.fsrp-sakhalin.ru |
| **Информация о факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности** | отсутствует |
| **Информация о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций** | № 1703664008167 от 29.03.2017 |
| **Информация о членстве микрофинансовой организации в СРО** | МКК «СФРП» (Фонд) является членом Союза «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»(№04 17 036 65 0818, дата выдачи свидетельства – 07.04.2017 г.) |

**Перечень услуг,**

**оказываемых отделом финансовой поддержки предпринимательства**

**микрокредитной компании «Сахалинский Фонд развития предпринимательства»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Получатель услуги | Перечень документов, необходимых для получения услуги | Стоимость услуги | Срок оказания услуги |
| 1 | Предоставление микрозаймов | субъекты малого и среднего предпринимательства, самозанятые граждане | Перечень документов для получения микрозайма размещен на сайте Фонда: [www.fsrp-sakhalin.ru](http://www.fsrp-sakhalin.ru) | указана в Приложении № 5 к Порядку предоставления микрозаймов, размещенному на сайте Фонда: [www.fsrp-sakhalin.ru](http://www.fsrp-sakhalin.ru)  | не позднее десяти рабочих дней с даты предоставления заемщиком полного комплекта документов |
| 2 | Консультирование по вопросам получения микрозаймов в рамках реализации государственной программы развития малого и среднего предпринимательства в Сахалинской области | субъекты малого и среднего предпринимательства, самозанятые граждане | - | безвозмездно | незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди |
| 3 | Реструктуризация действующего договора микрозайма | субъекты малого и среднего предпринимательства, самозанятые граждане | заявление с обоснованием причин необходимости реструктуризации задолженности, а также подтверждающие документы | безвозмездно | не позднее десяти рабочих дней с даты предоставления заемщиком полного комплекта документов |
| 4 | Внесение в договор микрозайма, договор залога, договор об ипотеке, договор поручительства изменений, связанных:- с заменой предмета залога (ипотеки);- с внесением изменений в предмет залога (ипотеки), в том числе изменении его характеристик;- с заменой залогодателя, поручителя. | субъекты малого и среднего предпринимательства, самозанятые граждане | Заявление, а также подтверждающие документы | безвозмездно | не позднее десяти рабочих дней с даты предоставления заемщиком полного комплекта документов |
| 5 | Юридическое сопровождение регистрации договора ипотеки в регистрирующем органе | субъекты малого и среднего предпринимательства, самозанятые граждане, | - | безвозмездно | в срок, установленный регистрирующим органом |
| 6 | Направление нотариусу уведомлений о возникновении/изменении/исключении залога движимого имущества  | субъекты малого и среднего предпринимательства, самозанятые граждане | - | безвозмездно | не более трех рабочих дней |
| 7 | Предоставление копий заключенных договоров | заемщик, залогодатель, поручитель | заявление | безвозмездно | не позднее трех рабочих дней, следующих за днем поступления заявления |
| 8 | Предоставление лицевой карточки по договору займа | заемщик | заявление | безвозмездно | не позднее трех рабочих дней, следующих за днем получения заявления |

**Порядок**

**разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лицах, ответственных за предоставление соответствующих разъяснений в Микрокредитной компании «Сахалинский Фонд развития предпринимательства»**

1. 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;

2. 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;

3. Срок разъяснения при письменном обращении – не позднее трех рабочих дней после получения организацией письменного обращения;

4.Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники организации:

*Черняго Людмила Ярославна* – *заместитель* *директора,*

*Пантелеймонова Анна Алексеевна – начальник Отдела финансовой поддержки предпринимательства (далее – ОФПП),*

*Денисов Максим Александрович – заместитель начальника ОФПП,*

*Фролова Юлия Сергеевна – главный специалист ОФПП,*

*Алексенко Анна Владимировна - главный специалист ОФПП,*

*Фетисова Любовь Алексеевна – главный специалист ОФПП,*

*Саламатина Наталья Алексеевна – главный специалист ОФПП,*

*Косенко Ольга Юрьевна – главный специалист ОФПП.*

5.Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно;

6. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляются в рабочие дни с понедельника по четверг с 09.00 до 17.15, в пятницу – с 9.00 до 17.00.

**УВЕДОМЛЕНИЕ О РИСКАХ,**

**связанных с заключением и исполнением клиентом договора об оказании финансовой услуги**

1.Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору предоставления финансовой услуги у заемщика, поручителя (периодичность получения доходов) не совпадают со сроками платежей по займу (займам);

2.Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком, поручителем своих обязательств по договору оказания финансовой услуги;

3. Риск утраты заемщиком, поручителем, залогодателем репутации надежного заемщика вследствие неисполнения им своих обязательств по договору оказания финансовой услуги;

4.Риск возникновения у заемщика, поручителя негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй (БКИ) вследствие неисполнения ими своих обязательств по предоставленному займу и обязанностью организации сообщить эту информацию в БКИ;

5.Риск обращения Фонда в суд вследствие неисполнения клиентом своих обязательств по договору оказания финансовой услуги;

6.Риск отказа Фонда от рассмотрения обращения получателя финансовой услуги в случае ненадлежащего оформления обращения:

1)Обязательная информация в обращении:

Для индивидуального предпринимателя:

-фамилия, 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):

-номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Фондом;

-изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

-наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Фонда, действия (бездействие) которого обжалуются;

-иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

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

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

3.1. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося индивидуальным предпринимателем, 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);

3.2.отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

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

3.4.текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.5. 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.

7.Риск получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом (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);

8.Риск применения Фондом к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором;

9.Риск предъявления Фондом к заемщику в соответствии с договором требования о досрочном исполнении обязательств по всей сумме (части) займа, всей сумме (части суммы) процентов за пользование займом в случае просрочки возврата части займа или неуплаты процентов (части процентов);

10.Риск утраты Фондом заложенного имущества

**Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности и о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, а также информация о правах Заёмщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности**

1. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

1.1. Фондом путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства и Базового стандарта;

1.2. получателем

-путем реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту репутации, других прав, а также путем направления обращений в Фонд с заявлением на реструктуризацию задолженности и иными заявлениями;

-путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) Фонда;

-путем обращения в суд с исками на действия (бездействие) Фонда;

-путем обращения получателя финансовых услуг в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством способами.

3. Получатель финансовых услуг вправе обратиться в Фонд в целях разрешения спора в досудебном порядке.

4. При уважительных причинах и при возникновении финансовых трудностей исполнения обязанностей заемщика по договору целевого микрозайма у получателя финансовой услуги есть возможность досудебного урегулирования спора:

4.1. Реструктуризация микрозайма, которая предусматривает возможность изменение графика платежей в пределах окончательного срока, установленного договором микрозайма, или возможность продления срока займа с уменьшением ежемесячного платежа, о чем стороны заключают соответствующие дополнительные соглашения. Однако в таком случае окончательная сумма, подлежащая возврату включая основной долг и проценты за пользование займом, увеличится.

4.2. Добровольная реализация залога заключается в самостоятельной продаже с согласия Фонда заложенного имущества (как движимого, так и недвижимого) с целью погашения задолженности по договору целевого микрозайма за счет вырученных средств.

При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору целевого микрозайма, Фонд доводит до сведения получателя финансовой услуги претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

4.3. В случае если в течение 10 (десяти) рабочих 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.

При судебном способе урегулирования спора по взысканию просроченной задолженности по договору микрозайма у получателя финансовой услуги есть права, предусмотренные законодательством Российской Федерации, в том числе право пользоваться услугами представителя.

**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, а также о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения получателей финансовых услуг**

*Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:*

1. в отношении физических лиц и индивидуальных предпринимателей: фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение;
2. в отношении юридического лица, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

*Рекомендации по включению в обращение следующей информации и документов*

*(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 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.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем или адвокатом необходимо представить документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, а именно:

1. для физических лиц и индивидуальных предпринимателей: 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.

**1.**Обращения получателей финансовых услуг направляются в **Микрокредитную компанию «Сахалинский Фонд развития предпринимательства»:**

1).в документарной форме по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью получателя финансовой услуги по адресу: 693023, г. Южно-Сахалинск, ул. Емельянова А.О., д. 6;

2). по телефонам: 8-800-222-0123, (4242)67-19-00, 67-18-87, 67-18-88, 67-18-89, 67-18-90,

67-18-91, 67-18-92, 67-19-43 с понедельника по четверг с 09.00 до 17.15, в пятницу с 09.00 до 17.00

**2.** Обращения получателей финансовых услуг в **СРО «Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»**, в которой состоит МКК «СФРП» (Фонд), предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 127055, г. Москва, ул. Сущёвская, д. 21, офис 513;

**3.**Обращения получателей финансовых услуг в **Банк России** направляются:

1). через Интернет-приемную Банка России (на сайте Банка России <http://www.cbr.ru/Reception/>);

2). письменное обращение на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

3). по факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

проверка прохождения факса +7 495 771-48-30;

4). 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)

5).в территориальное учреждение Банка России **- Дальневосточное ГУ Банка России, г. Владивосток:**

- в документарной форме по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью получателя финансовой услуги по адресу: 690990, г. Владивосток, ул. Светланская, 71;

- по телефонам: (423) 222-87-91, 222-04-78,

- по факсу: (423) 226-86-57

- по тел/факсу: (423) 226-69-33, 226-59-14