

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 17:15 пятница - с 09:00 до 17:00 выходной: 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	указана в Приложении № 7 к Порядку предоставления микрозаймов, размещенному на сайте Фонда: 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	немедленно 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	В соответствии с тарифами оказания платных услуг	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),

Саламатина Наталья Алексеевна – заместитель начальника ОФПП,

Фролова Юлия Сергеевна – главный специалист ОФПП,

Фетисова Любовь 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 документальной 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. Суцёвская, 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 документальной 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