

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом № 40 от «01» июля 2024 года  
Генерального директора  
Микрокредитной компании  
Ростовский муниципальный фонд  
поддержки предпринимательства

**Положение  
о защите прав и интересов физических и юридических лиц -  
получателей финансовых услуг, оказываемых Микрокредитной  
компанией Ростовский муниципальный фонд поддержки  
предпринимательства**

**г. Ростов-на-Дону  
2024 г.**

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых Микрокредитной компанией Ростовский муниципальный фонд поддержки предпринимательства (далее – Положение) определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает правила, которыми Микрокредитная компания Ростовский муниципальный фонд поддержки предпринимательства (далее – МКК РМФ ПП) руководствуется в процессе осуществления своей микрофинансовой деятельности.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 июля 2010 года № 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 (далее – Базовый стандарт), Концепцией противодействия недобросовестным действиям на финансовом рынке Центрального Банка Российской Федерации, Положением об условиях и порядке предоставления микрозаймов субъектам малого и среднего предпринимательства Микрокредитной компанией Ростовский муниципальный фонд поддержки предпринимательства.

1.3. Настоящее Положение разработано в целях:

1.3.1. обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых МКК РМФ ПП;

1.3.2. предупреждения недобросовестных практик взаимодействия МКК РМФ ПП с получателями финансовых услуг;

1.3.3. повышения информационной открытости МКК РМФ ПП на рынке микрофинансирования Российской Федерации, а также в целях содействия повышению уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности микрофинансовых организаций;

1.3.4. повышения качества финансовых услуг, оказываемых МКК РМФ ПП.

1.4. В деятельности МКК РМФ ПП не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

1.4.1. предоставление получателям финансовых услуг информации, которая прямо или косвенно, в том числе посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, может ввести их в заблуждение;

1.4.2. распространение недостоверной, ложной или неполной информации;

1.4.3. непредставление либо несвоевременное представление информации, необходимой для принятия клиентом обдуманного решения;

1.4.4. представление либо непредставление информации, которая приводит или может привести получателя финансовой услуги к принятию решения по сделке, которое он бы не принял при других обычных обстоятельствах, и (или) к искажению экономических интересов получателя финансовой услуги;

1.4.5. включение в договоры условий, ограничивающих свободу выбора клиента;

1.4.6. передача в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора займа с другой финансовой организацией;

1.4.7. оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью заключения договора займа;

1.4.8. премирование работников МКК РМФ ПП за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

1.5. В случае заключения МКК РМФ ПП договора с третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет МКК РМФ ПП, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, в такой договор включаются условия, обязывающие третье лицо соблюдать требования настоящего Положения.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

**обращение** – направленное в МКК РМФ ПП 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 МКК РМФ ПП финансовых услуг;

**получатель финансовой услуги** – физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, или юридическое лицо (его представитель), обратившееся в МКК РМФ ПП с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

**финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов заемщикам;

**микрозаем** – заем (денежные средства), предоставляемый МКК РМФ ПП заемщику на основании договора займа на срок не более 36 (Тридцати шести) месяцев в сумме, не превышающей предельный размер, установленный Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

**договор займа** – письменное соглашение, заключенное между МКК РМФ ПП (займодавец) и субъектом малого и среднего предпринимательства (заемщик), определяющее условия предоставления микрозайма заемщику, стоимость пользования микрозаймом, а также устанавливающее обязательства заемщика по использованию средств микрозайма, условия и сроки их возврата;

**заемщик** - субъект малого и среднего предпринимательства, соответствующий требованиям, установленным Положением об условиях и порядке предоставления микрозаймов субъектам малого и среднего предпринимательства Микрокредитной компанией Ростовский муниципальный фонд поддержки предпринимательства, и заключивший договор займа с МКК РМФ ПП;

**заявитель** - получатель финансовой услуги, направивший в МКК РМФ ПП обращение, касающееся ее деятельности;

**официальный сайт МКК РМФ ПП** – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности МКК РМФ ПП, электронный адрес которого включает доменное имя - [www.gmfpp.ru](http://www.gmfpp.ru), права на которое принадлежат МКК РМФ ПП.

**работники, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг** – работники отдела займов МКК РМФ ПП, в должностные обязанности которых входит информирование клиентов, обратившихся в МКК РМФ ПП с намерением получить микрозаем, об условиях и порядке предоставления МКК РМФ ПП микрозаймов; проведение первичных переговоров с клиентами и потенциальными заемщиками; обработка и сопровождение заявления на получение микрозайма в МКК РМФ ПП, а также осуществление финансово-экономической экспертизы заявления и пакета документов, предоставленных получателем финансовых услуг в целях получения микрозайма.

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

## **2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги**

2.1. В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте МКК РМФ ПП должна быть размещена следующая информация:

2.1.1. полное и сокращенное наименование МКК РМФ ПП; адрес места нахождения и режим работы МКК РМФ ПП и его обособленного подразделения; контактный телефон, по которому осуществляется связь с МКК РМФ ПП; адрес официального сайта; информация о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций, о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации); о факте привлечения МКК РМФ ПП к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности (при наличии);

2.1.2. о финансовых услугах и дополнительных услугах МКК РМФ ПП, в том числе оказываемых за дополнительную плату;

2.1.3. об установленных в МКК РМФ ПП условиях и порядке предоставления микрозаймов субъектам малого и среднего предпринимательства и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить (Правила об условиях и порядке предоставления микрозаймов субъектам малого и среднего предпринимательства Микрокредитной компании Ростовский муниципальный фонд поддержки предпринимательства);

2.1.4. об установленном в МКК РМФ ПП 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 (приложение № 7 к настоящему Положению);

2.1.5. о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора займа, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче микрозайма) (приложение № 8 к настоящему Положению);

2.1.6. о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности (приложение № 9 к настоящему Положению);

2.1.7. о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, о сроках и порядке рассмотрений таких обращений, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, в которой состоит МКК РМФ ПП, и Банк России (приложение № 4 к настоящему Положению);

2.1.8. о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора (приложение № 10 к настоящему Положению);

2.1.9. иная информация в соответствии с Указанием Банка России от 28.06.2021 № 5830-У «Об установлении перечня, порядка и сроков раскрытия микрофинансовыми организациями информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в местах обслуживания клиентов».

2.2. При обращении в МКК РМФ ПП за финансовой услугой по предоставлению микрозайма, работники МКК РМФ ПП, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, в обязательном порядке предоставляют получателю финансовой услуги следующую информацию:

2.2.1. общие условия предоставления микрозаймов: круг лиц, имеющих право на получение микрозайма; на какие цели не может быть предоставлен микрозаем; максимальный срок, на который предоставляется микрозаем; максимальная сумма микрозайма; процентные ставки за пользование микрозаймом, обусловленные сроком пользования микрозаймом, видами деятельности заемщика; виды и способы обеспечения исполнения договора займа;

2.2.2. о дополнительных расходах, которые могут возникнуть у получателя финансовой услуги при подаче заявления на получение микрозайма, в том числе: расходы на оценку закладываемого имущества профессиональным оценщиком; плата, взимаемая коммерческими банками за предоставление справок;

2.2.3. о дополнительных расходах, которые могут возникнуть у получателя финансовой услуги в связи с заключением договора микрозайма, в том числе: возмещение расходов по уплате государственной пошлины в связи с регистрацией залога движимого имущества и государственной регистрацией договора ипотеки;

2.2.4. о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением заемщиком своих обязательств по договору займа, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании данной финансовой услуги, в том числе информация о возможном увеличении суммы расходов заемщика, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору займа и о применяемой к заемщику неустойке в виде пени за нарушение обязательств по договору займа.

2.3. Работники МКК РМФ ПП, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, обязаны предоставить им информацию, достаточную для принятия

обоснованного решения о целесообразности заключения договора займа на предлагаемых МКК РМФ ПП условиях, в частности сообщают о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением (наличие у получателя финансовой услуги действующих кредитных договоров и договоров лизинга);

- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору займа (влияние фактора сезонности на деятельность получателя финансовой услуги);

- вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору займа (в том числе, ухудшение финансового положения заемщика, утрата залога).

2.4. Вне зависимости от поступления вопросов, работниками МКК РМФ ПП, непосредственно взаимодействующими с получателями финансовых услуг, разъясняются условия договора займа, касающиеся:

- ответственности заемщика и лиц, предоставивших обеспечение исполнения обязательств по договору займа, за ненадлежащее исполнение обязательств: по возврату микрозайма и/или уплате процентов; по предоставлению документов, подтверждающих целевое использование суммы микрозайма, а также других обязательств (право МКК РМФ ПП на досрочное истребование микрозайма, на увеличение размера денежного требования МКК РМФ ПП на сумму пени; на взыскание штрафа за нецелевое использование займа; на замену предмета залога в случаях, предусмотренных договором);

- солидарного характера ответственности поручителей и права МКК РМФ ПП предъявлять требование об исполнении обязательств по договору займа, как ко всем солидарным должникам, так и к одному или нескольким из них;

- права получателя финансовой услуги до получения суммы микрозайма отказаться от заключения договора займа;

- способов и каналов взаимодействия в рамках договора займа;

- права МКК РМФ ПП обратиться в суд с требованием исполнения обязательств по договору займа и обращения взыскания на заложенное имущество.

2.5. Информация, указанная в пунктах 2.1 – 2.4 настоящего Положения, доводится до получателей финансовых услуг:

- на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;

- бесплатно;

- на русском языке;

- в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, в МКК РМФ ПП обеспечивается выполнение требования Базового стандарта о том, чтобы предоставляемая получателям финансовых услуг информация и содержание документов были понятны и доступны получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;

- в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;

- в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта.

2.6. Информация, указанная в пунктах 2.2 – 2.4 настоящего Положения, предоставляется получателю финансовой услуги согласованным с ним способом, в том числе при личной встрече в офисе МКК РМФ ПП, посредством телефонной связи, электронной почты, а также на бумажном носителе и использованием почтовой связи.

2.7. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору займа, а также условий договора займа и иных заключенных договоров, МКК РМФ ПП в

обязательном порядке предоставляет получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом МКК РМФ ПП не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

### **3. Особенности предоставления информации на официальном сайте МКК РМФ ПП**

3.1. Официальный сайт МКК РМФ ПП расположен по адресу [www.rmfrpp.ru](http://www.rmfrpp.ru) и содержит раздел, описывающий структуру сайта, позволяющий в доступной форме определить местонахождение каждой страницы официального сайта в этой структуре.

3.2. Информация, размещаемая на официальном сайте МКК РМФ ПП, должна отвечать следующим требованиям:

3.2.1. информация находится в круглосуточном доступе для получателей финансовой услуги на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и без иных ограничений;

3.2.2. информация доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;

3.2.3. информация не зашифрована и не защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовой услуги с ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение. Доступ к информации, размещенной на официальном сайте МКК РМФ ПП, не обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений.

3.3. Информация об условиях оказываемых МКК РМФ ПП финансовых услуг, подлежащих раскрытию в соответствии с Федеральным законом от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», содержится в Разделе «Займы» официального сайта МКК РМФ ПП и должна находиться в круглосуточном доступе для автоматической (без участия человека) обработки информационными системами в один переход по гиперссылкам с главной страницы официального сайта МКК РМФ ПП.

3.4. Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта МКК РМФ ПП не должна превышать 4 (четыре) часов в месяц (за исключением перерывов, связанных с обстоятельствами непреодолимой силы, подтвержденными решениями (заявлениями) компетентных органов государственной власти и уполномоченных организаций, либо с действиями третьих лиц, подтвержденными соответствующими документами, выданными органами государственной власти, и (или) сторонними организациями, имеющими техническую возможность фиксации таких действий третьих лиц).

### **4. Стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офиса МКК РМФ ПП**

4.1. МКК РМФ ПП обеспечивает соответствие своего офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе наличие освещения и отопления, а также оборудование офиса инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг.

4.2. В помещении МКК РМФ ПП, в котором осуществляется прием заявлений на выдачу микрозайма и заключение договоров об оказании финансовых услуг, соблюдаются следующие условия обслуживания получателей финансовых услуг:



4.2.1. на информационном стенде в помещении МКК РМФ ПП размещается информация, указанная в пункте 2.1 настоящего Положения;

4.2.2. работники МКК РМФ ПП, очно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, обладают доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

4.2.3. в офисе обеспечена возможность получателю финансовой услуги ознакомиться с договором микрозайма и иными документами, связанными с его оформлением, до его заключения;

4.2.4. в офисе обеспечена возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

## **5. Предоставление информации рекламного характера о деятельности МКК РМФ ПП**

5.1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера о деятельности МКК РМФ ПП являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

5.2. Выбор формы, способа и средств рекламирования финансовых услуг осуществляется с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и Базового стандарта.

5.3. Реклама финансовых услуг МКК РМФ ПП должна содержать наименование МКК РМФ ПП и не должна:

5.3.1. содержать гарантии или обещания в будущем эффективности деятельности (доходности вложений), в том числе основанные на реальных показателях в прошлом, если такая эффективность деятельности (доходность вложений) не может быть определена на момент заключения соответствующего договора;

5.3.2. умалчивать об иных условиях оказания соответствующих услуг, влияющих на сумму доходов, которые получают воспользовавшиеся услугами лица, или на сумму расходов, которую понесут воспользовавшиеся услугами лица, если в рекламе сообщается хотя бы одно из таких условий.

5.4. Информация рекламного характера оформляется таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателя финансовой услуги и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний.

5.5. Информация рекламного характера о финансовых услугах МКК РМФ ПП не может содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести получателя финансовой услуги в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

5.6. При размещении рекламы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не допускается:

5.6.1. использование фирменного наименования иной микрофинансовой организации в качестве ключевых слов;

5.6.2. маскировка официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другой микрофинансовой организации, обнародованный ранее;

5.6.3. использование для рекламы своих услуг программ для электронно-вычислительной машины, которые предназначены для изменения информации, обрабатываемой посредством иной программы для электронно-вычислительной машины, предназначенной для получения доступа к сайтам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и (или) для совершения иных действий, связанных с такой информацией (браузерные плагины).

## **6. Требования к работникам МКК РМФ ПП, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников указанным требованиям**

6.1. Работники МКК РМФ ПП, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, должны иметь высшее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и должностной инструкцией и внутренними нормативными документами МКК РМФ ПП, а также уметь в доступной форме предоставить такую информацию получателю финансовой услуги, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

6.2. Работники МКК РМФ ПП, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обязаны соблюдать следующие принципы работы с получателями финансовых услуг:

- оперативно и качественно обслуживать получателя финансовых услуг, общаться с ним тактично, вежливо, доброжелательно;

- уважать точку зрения получателя услуг вне зависимости от того, разделяет он ее или нет, не навязывать получателю финансовых услуг свою точку зрения;

- разъяснять в случае необходимости сложные вопросы и профессиональные термины;

- уделять должное внимание изложению условий заключения договора займа в соответствии с пунктами 2.2 – 2.4 настоящего Положения, так чтобы получателем финансовой услуги не были неверно интерпретированы условия получения микрозайма;

- предпринимать меры к недопущению конфликтных ситуаций с получателями финансовых услуг.

6.3. МКК РМФ ПП проводит регулярное обучение работников МКК РМФ ПП, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

6.4. Обучение, предусмотренное пунктом 5.3 настоящего Положения, проводится в следующих формах:

6.4.1. вводный (первичный) инструктаж;

6.4.2. целевой (внеплановый) инструктаж;

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

6.5. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними нормативными документами МКК РМФ ПП в области защиты прав получателей финансовых услуг проводится генеральным директором МКК РМФ ПП или уполномоченным им лицом при приеме и при переводе (временном переводе) работника на работу.

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

6.6. Целевой (внеплановый) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) работники МКК РМФ ПП, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проходят в процессе трудовой деятельности.

Целевой (внеплановый) инструктаж проводится генеральным директором МКК РМФ ПП или уполномоченным им лицом:

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

- при утверждении МКК РМФ ПП новых или изменении действующих внутренних нормативных документов в области защиты прав получателей финансовых услуг;



– при переводе работника на другую постоянную работу в МКК РМФ ПП, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции;

– при поручении работнику МКК РМФ ПП работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора.

6.7. Повышение квалификации (плановый инструктаж) работников МКК РМФ ПП, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, осуществляется не реже одного раза в год в форме участия в обучающих мероприятиях (вебинарах) через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», проводимых организацией, имеющей лицензию на образовательную деятельность в сфере дополнительного профессионального образования.

6.8. Работники МКК РМФ ПП, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного настоящим Положением. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем.

6.9. Учет прохождения работниками МКК РМФ ПП обучения в области защиты прав получателей финансовых услуг в разрезе каждой формы обучения и проведения проверки профессиональных навыков работников МКК РМФ ПП (оценки соответствия) осуществляется генеральным директором МКК РМФ ПП или уполномоченным им лицом.

Факт прохождения работниками МКК РМФ ПП обучения в области защиты прав получателей финансовых услуг и ознакомления с законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России в области защиты прав получателей финансовых услуг, а также внутренними нормативными документами МКК РМФ ПП, принятыми в целях защиты прав получателей финансовых услуг, подтверждается собственноручной подписью такого работника в Журнале учета прохождения работниками МКК РМФ ПП обучения в области защиты прав получателей финансовых услуг (Приложение № 5 к настоящему Положению).

6.10. Документы (либо их копии), подтверждающие прохождение работниками МКК РМФ ПП обучения в области защиты прав получателей финансовых услуг, хранятся в личном деле каждого работника в течение всего времени его работы в МКК РМФ ПП. Допускается хранение указанных документов в электронном виде.

6.11. Ежегодно генеральным директором МКК РМФ ПП или уполномоченным им лицом проводится проверка квалификации и профессиональных навыков (оценка соответствия) работников МКК РМФ ПП, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обеспечивающая возможность оценки качества такой работы посредством проведения экзамена в форме письменного тестирования. Дата, время и список вопросов к экзамену утверждается генеральным директором МКК РМФ ПП.

6.12. В зависимости от степени усвоения материалов обучения работнику МКК РМФ ПП по результатам прохождения экзамена присваивается оценка «тест пройден» (в случае усвоения материала и приобретения конкретных практических навыков, необходимых для работы с получателями финансовых услуг) или «тест не пройден» (в случае существенных пробелов в усвоении материала и/или неготовности к его практическому применению). Если работник МКК РМФ ПП не прошел тест, допуск к самостоятельной работе ему не выдается. В этом случае повторную проверку профессиональных навыков (оценку соответствия) назначают не позднее чем через месяц после прохождения теста.

6.13. Уполномоченное лицо в письменной форме докладывает генеральному директору МКК РМФ ПП об итогах ежегодной оценки соответствия работников МКК РМФ ПП, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, для принятия окончательного решения.

6.14. Результаты оценки соответствия работников МКК РМФ ПП, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и факт ее проведения

подтверждаются собственноручной подписью работника МКК РМФ ПП, сдавшего экзамен, и генерального директора МКК РМФ ПП или уполномоченного им лица в документе, составленном по форме, установленной Приложением № 6 к настоящему Положению.

## 7. Рассмотрение обращений

7.1. При рассмотрении обращений МКК РМФ ПП руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении МКК РМФ ПП его обращения.

7.2. МКК РМФ ПП обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением следующих случаев:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МКК РМФ ПП, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника МКК РМФ ПП или членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

7.3. Прием обращений осуществляется посредством почтовой связи или нарочно на бумажном носителе по адресу МКК РМФ ПП, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте МКК РМФ ПП, посредством электронной почты по адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте МКК РМФ ПП, а также через официальный сайт МКК РМФ ПП

7.4. МКК РМФ ПП в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, информирует получателей финансовых услуг о рекомендациях к содержанию обращения, способах подачи обращения, порядке и сроках его рассмотрения, а также размещает рекомендованный шаблон для составления обращений в МКК РМФ ПП (Приложения № 4, № 11 к настоящему Положению).

7.4.1. Обращение должно содержать: фамилию, имя, отчество (для физических лиц), полное наименование (для юридических лиц), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

7.4.2. Рекомендованным является отражение в обращении следующей информации:

- номер договора, заключенного между заявителем и МКК РМФ ПП (при наличии);
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника МКК РМФ ПП, действия (бездействие) которого обжалуются;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.

7.4.3. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

7.4.4. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, МКК РМФ ПП проверяет наличие документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

– 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);

– 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.

7.5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в МКК РМФ ПП в «Журнале регистрации обращений» (Приложение № 1 к настоящему Положению). В случае поступления обращения в форме электронного документа (по электронной почте или через официальный сайт) работник МКК РМФ ПП, ответственный за регистрацию обращений, уведомляет заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 7.19 настоящего Положения. Указанное уведомление составляется по форме Приложения № 2 к настоящему Положению и должно содержать сроки окончательного ответа по существу.

7.6. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в МКК РМФ ПП обращений, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента регистрации обращения оно передается генеральному директору МКК РМФ ПП, который назначает работника, ответственного за его рассмотрение.

7.7. В рамках своих полномочий работник, ответственный за рассмотрение обращения, вправе:

7.7.1. запрашивать дополнительные документы и сведения у заявителя, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

7.7.2. запрашивать у работников МКК РМФ ПП документы, иную необходимую информацию, а также письменные пояснения по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения;

7.7.3. в случае необходимости обращаться непосредственно к генеральному директору МКК РМФ ПП с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

7.8. Срок рассмотрения обращения и дачи ответа заявителю должен составлять не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если более короткий срок не предусмотрен законом или Регламентом работы с документами по предоставлению микрозаймов в Микрокредитной компании Ростовский муниципальный фонд поддержки предпринимательства и иными внутренними нормативными документами МКК РМФ ПП.

7.9. В случае если заявитель не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, работник МКК РМФ ПП, ответственный за рассмотрение обращения, запрашивает у заявителя недостающую информацию и (или) документы.

7.10. В случае необходимости запроса дополнительной информации и (или) документов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения МКК РМФ ПП по решению генерального директора МКК РМФ ПП или уполномоченного им лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено законом. Работник, ответственный за рассмотрение обращения, уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока) по форме Приложения № 3 к настоящему Положению.

7.11. 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.

В случае невозможности удовлетворить обращение, работник, ответственный за рассмотрение обращения, предлагает заявителю альтернативные способы урегулирования ситуации.

7.12. В случае отсутствия ответа заявителя на запрос МКК РМФ ПП, направленный в соответствии с пунктом 7.9 настоящего Положения, работник, ответственный за рассмотрение обращения, вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

7.13. При принятии решения об оставлении обращения без ответа по существу согласно пункту 7.2 настоящего Положения, заявителю направляется уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 7.19 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

7.14. 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, МКК РМФ ПП вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 7.13 настоящего Положения.

7.15. МКК РМФ ПП по договору займа бесплатно предоставляет заемщику по его письменному запросу, заверенные МКК РМФ ПП копии следующих документов:

- подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги (договор займа);
- документ, подтверждающий выдачу займа (платёжное поручение);
- оригинал документа, подтверждающего полное исполнение заемщиком обязательств по договору займа.

Указанные документы составляются на русском языке и распечатываются с использованием хорошо читаемого шрифта.

7.16. Документы, указанные в пункте 7.15 настоящего Положения, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса в «Журнале регистрации обращений». Документ, подтверждающий полное исполнение заемщиком обязательств по договору займа, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса в «Журнале регистрации обращений». Если обращение содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, МКК РМФ ПП вправе предоставить указанные в пункте 7.15 настоящего Положения документы при ответе на такое обращение в сроки, установленные пунктом 7.8 настоящего Положения.

7.17. Полученное в устной форме обращение заемщика относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с МКК РМФ ПП, подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

7.18. Ответ на обращение подписывается генеральным директором МКК РМФ ПП или уполномоченным им лицом.

7.19. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока, уведомление об оставлении заявления без ответа 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 МКК РМФ ПП 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.

7.20. Обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений о регистрации, уведомлений о продлении срока, хранятся МКК РМФ ПП в течение 3 (трех) лет со дня регистрации таких обращений, а в случае заключения с заявителем договора займа - в течение 3 (трех) лет с момента исполнения заемщиком обязательств перед МКК РМФ ПП.

7.21. Сведения о номере и дате ответа, работнике, ответственном за рассмотрение обращения, содержании ответа и результате рассмотрения обращения, а также номере и дате уведомлений о регистрации и продлении срока (при наличии), вносятся в «Журнал регистрации обращений».

7.22. МКК РМФ ПП и ее работники не вправе 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.

## **8. Взаимодействие МКК РМФ ПП с Банком России и саморегулируемой организацией в области защиты прав получателей финансовых услуг**

8.1. В случае выявления при рассмотрении обращения нарушения Базового стандарта МКК РМФ ПП 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 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

8.2. В случае поступления обращения из Банка России, копия ответа на обращение и копии уведомлений о регистрации и продлении срока (при наличии) направляются в Банк России в день их направления заявителю.

8.3. МКК РМФ ПП использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг. В целях выполнения указанного требования специалистом внутреннего контроля не позднее 25 декабря текущего года представляется отчет о поступивших в МКК РМФ ПП обращениях и результатах их рассмотрения.