

Приложение  
к приказу директора Кировского  
областного фонда поддержки  
малого и среднего  
предпринимательства  
(микрокредитная компания)  
от «26» февраля 2021 г. № 12

### **Информация, предоставляемая получателям финансовых услуг**

(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» (утв. Банком России протокол от 22.06.2017 № КФНП-22) и Стандартом предложения и реализации финансовых инструментов и услуг Кировского областного фонда поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания))

#### **1. Информация о лице, предоставляющем финансовую услугу**

Полное наименование микрофинансовой организации	Кировский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания)
Сокращенное наименование микрофинансовой организации	КОФПМСП МКК
Адрес микрофинансовой организации в пределах места её нахождения	610000, Кировская область, г. Киров, Динамовский проезд, дом 4
Адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации	отсутствуют
Режим работы микрофинансовой организации	Понедельник - четверг: с 8:00 до 17:00 Пятница: с 8:00 до 15:45 Перерыв: с 12:00 до 12:45 Суббота-воскресенье: выходной
Контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией	Тел: +7 (8332) 410-410, 648-649
Официальный сайт микрофинансовой организации	<a href="https://kfpp.ru/">https://kfpp.ru/</a>
Информация об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии)	отсутствует
Информация о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	Регистрационный номер записи 6110543000285 от 02.08.2011 г.
Информация о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой	КОФПМСП МКК является членом СРО Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие». Дата приема в члены - 23.12.2020

организации)	Регистрационный № 001184
Информация об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	КОФПМСП МКК исключен из СРО Союз «Микрофинансовый альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» Дата исключения из членов - 23.11.2020 (протокол Совета Союза № 321 от 23.11.2020 на основании заявления о добровольном выходе из членов СРО)
Текст «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», утвержденный Банком России (протокол от 22.06.2017 № КФНП-22)	Размещен на официальном сайте Кировского областного фонда поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"- <a href="https://kfpp.ru/">https://kfpp.ru/</a> и на информационном стенде по месту нахождения.

## **2. Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах Кировского областного фонда поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания), в том числе оказываемых за дополнительную плату**

Кировский областной фонд поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания) предоставляет микрозаймы субъектам малого и среднего предпринимательства, а также физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» в соответствии с Правилами предоставления микрозаймов Кировским областным фондом поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания) (далее – Правила).

Условия предоставления микрозаймов, требования к заемщикам, поручителям, залогодателям, обеспечению займа, перечень документов, необходимых для получения микрозайма, установлены в Правилах.

Заемщик или залогодатель несет расходы (возмещает расходы КОФПМСП МКК):

в случае если в залог предоставляется движимое имущество – расходы по оплате нотариального тарифа и услуг нотариуса, связанных с внесением, изменением, исключением сведений о залоге движимого имущества из реестра уведомлений о залоге движимого имущества информационной систем;

в случае если в залог предоставляется недвижимое имущество – расходы по оплате государственной пошлины за регистрацию залога, как обременения (ипотека).

В случае внесения изменений в договор займа, залога по инициативе заемщика взимается единовременная плата (за исключением случая полного досрочного возврата займа) в размере, установленном Правилами.

Правила и условия предоставления микрозаймов размещены на официальном сайте КОФПМСП МКК в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://kfpp.ru/> и на информационном стенде по месту нахождения КОФПМСП МКК: Кировская область, город Киров, Динамовский проезд, дом 4.

Иные услуги, оказываемые за дополнительную плату, не предоставляются.

## **3. Информация об установленном в Кировском областном фонде поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания) 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**

3.1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в устной форме при устном обращении получателя финансовой услуги и в письменной форме при письменном обращении.

3.2. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги осуществляют работники КОФПМСП МКК:

начальник кредитного отдела;

заместитель начальника кредитного отдела;

специалисты кредитного отдела.

3.3. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги по адресу: Кировская область, город Киров, Динамовский проезд, дом 4 и по телефонам: +7 (8332) 410-410, 648-649 в рабочее время с понедельника по четверг: с 08:00 до 17:00, в пятницу с 08:00 до 15:45, перерыв: с 12:00 до 12:45, суббота-воскресенье: выходной.

3.4. Срок разъяснения при устном обращении получателя финансовой услуги – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди.

Срок разъяснения при письменном обращении получателя финансовой услуги – не позднее 12 (двенадцати) рабочих дней после получения КОФПМСП МКК письменного обращения.

3.5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляются во всех случаях безвозмездно.

**4. Риски, связанные с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги**

4.1. При несвоевременном исполнении (неисполнении) обязательств по договору займа могут возникнуть следующие риски:

4.1.1. Риск увеличения размера процентной ставки за пользование займом у получателя займа в соответствии с договором в случае просрочки заемщиком возврата займа (части займа) и (или) неуплаты процентов (части процентов) отсутствует, в связи с тем, что в соответствии с заключаемыми с КОФПМСП МКК договорами займа условия увеличения размера процентной ставки за пользования займом отсутствуют.

Существует риск увеличения суммы процентов за пользование займом у получателя займа в случае просрочки заемщиком возврата займа (части займа), в связи с увеличением периода возврата займа (части займа).

4.1.2. Риск применения к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором в следующих случаях и размерах:

4.1.2.1. в случае нарушения сроков погашения суммы основного долга и сроков уплаты процентов за пользование займом КОФПМСП МКК вправе потребовать от заемщика уплаты пени в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая процента) от суммы неуплаченных в срок суммы основного долга и (или) процентов за пользование займом за каждый день просрочки платежа по день погашения;

4.1.2.2. в случае непредоставления или нарушении заемщиком сроков предоставления следующей информации:

а) нарушение обязанности по уведомлению КОФПМСП МКК об изменении следующих сведений о заемщике:

- юридического адреса и адреса для корреспонденции (почтового адреса), контактных телефонов и адреса электронной почты;

- организационно-правовой формы;
- смены руководителя и (или) главного бухгалтера, изменения полномочий руководства, прекращения действия и(или) отзыва доверенностей;

- о принятии уполномоченным лицом заемщика решения о его реорганизации, ликвидации или уменьшения уставного капитала заемщика, а также о принятии решений по другим вопросам способных негативно повлиять на выполнение заемщиком обязательств по договору;

- об открытии (закрытии) расчетных счетов.

б) нарушение обязанности по предоставлению в КОФПМСП МКК ежеквартального отчета о финансовых показателях деятельности заемщика;

в) нарушение обязанности по предоставлению в КОФПМСП МКК отчета о достижении плановых показателей эффективности деятельности заемщика при погашении суммы займа.

При нарушении вышеуказанных обязанностей заемщик уплачивает КОФПМСП МКК единовременный штраф в размере 5 000 (пять тысяч) руб.

4.1.3. Риск предъявления КОФПМСП МКК к заемщику в соответствии с договором требования о досрочном исполнении обязательств в следующих случаях:

- неисполнения или ненадлежащего исполнения заемщиком обязательств по договору, в том числе в случае однократного нарушения срока уплаты суммы займа и (или) процентов за пользование займом;

- утраты обеспечения или ухудшение его условий;

- нарушения условий договоров поручительства, залога движимого имущества, залога недвижимого имущества (ипотеки);

- принятия соответствующим органом управления заемщика решений о реорганизации, ликвидации или банкротстве;

- вынесения арбитражным судом определения о принятии заявления о признании заемщика банкротом;

- если какая-либо информация, представленная заемщиком в КОФПМСП МКК, в связи с заключением договора займа, окажется недостоверной и (или) заведомо ложной;

- непредставления заемщиком запрошенных КОФПМСП МКК сведений и документов, в том числе подтверждающих целевое использование займа, финансово-хозяйственное положение заемщика, обеспеченность займа;

- непредставления в установленный срок обеспечения исполнения обязательств заемщика, установленного договором займа;

- непредставления заемщиком документов, подтверждающих обеспечение исполнения обязательств по договору займа;

- намеренного уклонения от оформления права собственности на указанное в договоре имущество (приобретаемое за счет средств займа).

Досрочное востребование займа в случае, когда обязательство обеспечено поручительством, залогом, как правило, сопровождается требованием о взыскании задолженности с поручителя и требованием об обращении взыскания на заложенное имущество.

При несвоевременном исполнении (неисполнении) обязательств по договору займа сумма расходов заемщиков, поручителей, залогодателей увеличивается на:

- сумму пеней, которые рассчитываются как процент от суммы задолженности за весь период просрочки платежей;

- сумму уплаченной КОФПМСП МКК государственной пошлины в случае обращения в суд;

- сумму судебных расходов КОФПМСП МКК в случае обращения в суд;

Судебные приставы-исполнители во исполнение решения суда могут обратить взыскание на имущество заемщика, поручителя, на предмет залога.

4.1.4. Риск утраты репутации надежного заемщика вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному КОФПМСП МКК займу.

4.1.5. Риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй вследствие неисполнения заемщиком, поручителем своих обязательств по предоставленному КОФПМСП МКК займу.

4.2. Риск отказа КОФПМСП МКК от выполнения распоряжения клиента, от принятия получателя финансовых услуг на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с непредставлением клиентом сведений и документов, необходимых для документального фиксирования информации в соответствии с Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

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

4.4. Риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением.

4.5. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору займа (периодичность поступления денежных средств на банковский счет, получения иных доходов) не совпадают со сроками платежей по займу (займам).

4.6. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору займа.

4.7. Риск влияния предоставленной получателем финансовой услуги информации о размере доходов и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение займа) на решения о предоставлении займа и/или условия заключаемого договора займа.

## **5. Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности**

5.1. Получатель финансовой услуги имеет право:

- погасить возникшую просроченную задолженность;
- на любой стадии взыскания задолженности обратиться в КОФПМСП МКК с заявлением о предоставлении отсрочки, рассрочки, иных способах добровольно и в полном объеме исполнить свои обязательства по договору займа;
- воспользоваться иными правами, установленными действующим законодательством.

5.2. Права заемщика при обращении КОФПМСП МКК в суд с иском о взыскании задолженности установлены Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

Лица, участвующие в деле, имеют право знакомиться с материалами дела, делать выписки из них, снимать копии, заявлять отводы, представлять доказательства и участвовать в их исследовании, задавать вопросы другим лицам, участвующим в деле, свидетелям, экспертам и специалистам; заявлять ходатайства, в том числе об истребовании доказательств; давать объяснения суду в устной и письменной форме; приводить свои доводы по всем возникающим в ходе судебного разбирательства вопросам, возражать относительно ходатайств и доводов других лиц, участвующих в деле;

получать копии судебных постановлений, в том числе получать с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" копии судебных постановлений, выполненных в форме электронных документов, а также извещения, вызовы и иные документы (их копии) в электронном виде; обжаловать судебные постановления и использовать предоставленные законодательством о гражданском судопроизводстве другие процессуальные права.

5.3. Изменение сроков возврата задолженности, в том числе рассрочка и (или) отсрочка платежей возможны по решению суда, по решению уполномоченного органа КОФПМСП МКК, при заключении между заемщиком и КОФПМСП МКК мирового соглашения в рамках взыскания задолженности в судебном порядке.

## **6. 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**

### **6.1. Обращение получателей финансовых услуг в КОФПМСП МКК.**

Обращения получателей финансовых услуг направляются получателем финансовых услуг в КОФПМСП МКК по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, по электронной почте, доставленные лично или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Фонда, указанному в едином государственном реестре юридических лиц и (или) на официальном сайте Фонда.

Адрес КОФПМСП МКК для направления обращений:

- почтовым отправлением или лично: 610000, Кировская область, город Киров, Динамовский проезд, дом 4;
- в электронном виде на адрес электронной почты: [mail@kfpp.ru](mailto:mail@kfpp.ru) (в виде скан-копий).

### **6.2. Обращение получателей финансовых услуг в саморегулируемую организацию.**

Обращения получателей финансовых услуг в саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Микрофинсирование и Развитие», членом которой является КОФПМСП МКК, могут быть направлены:

- по электронному адресу [info@npmir.ru](mailto:info@npmir.ru), посредством личного кабинета (от члена СРО «МиР», Банка России и др.);
- по почтовому адресу 107078, г. Москва Орликов переулок, дом 5, строение 2, офис 538 СРО «МиР»

Работа СРО «МиР» с обращениями регламентирована внутренним документом – Порядком работы СРО «МиР» с обращениями граждан и организаций, включая членов СРО «МиР», размещенном на сайте <https://npmir.ru/>.

### **6.3. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России.**

Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

#### **6.3.1. В Контактный центр Банка России:**

- 8 800 300-30-00 (Бесплатно для звонков из регионов России)
- +7 499 300-30-00 (В соответствии с тарифами вашего оператора связи)
- 300 (Бесплатно для звонков с мобильных телефонов)

#### **6.3.2. В Общественную приемную Банка России:**

Адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

Время работы:

понедельник - четверг с 10:00 до 16:00

перерыв с 12:30 до 13:30

Запись на личный прием осуществляется по телефонам:

8 800 250-40-72, +7 495 771-97-88

понедельник - пятница с 10:00 до 16:00

перерыв с 12:30 до 13:30

При личном обращении в Общественную приемную Банка России:

понедельник – четверг с 10:00 до 16:00

перерыв с 12:30 до 13:30

6.3.3. Другие способы обращения в Банк России:

направить письменные обращения в Банк России можно на почтовый адрес:  
107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

по факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88;

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

передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу:  
Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Время работы:

понедельник - четверг с 9:00 до 17:30

пятница с 9:00 до 16:15

перерыв с 12:00 до 13:00

на почтовый адрес территориального учреждения Банка России по адресу:  
610000, Кировская область, город Киров, ул. Спасская, д. 27.

## **7. Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг)**

7.1. Права получателей финансовых услуг установлены:

- Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденный Банком России (протокол от 22.06.2017 № КФНП-22);

- другими законодательными и нормативными актами Российской Федерации.

7.2. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

1) КОФПМСП МКК путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства и Базового стандарта;

2) получателями финансовых услуг:

- путем реализации ими своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту частной жизни, защиту неприкосновенности жилища, защиту репутации, других прав, а также путем направления обращений в КОФПМСП МКК с предложениями по урегулированию проблемной задолженности и иными заявлениями;

- путем направления обращений в саморегулируемую организацию и Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) КОФПМСП МКК;

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

- путем медиации в рамках досудебного урегулирования спора, если это предусмотрено договором или дополнительным соглашением сторон;

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

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

## **8. Информация о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг.**

8.1. Прием и регистрация обращений. Сроки рассмотрения обращений.

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

8.1.2. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, составляет ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений».

В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, обязано в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Фонд рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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

8.2. Ответ на обращение получателя финансовой услуги КОФПМСП МКК направляет по адресу, предоставленному ему получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение КОФПМСП МКК направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному КОФПМСП МКК получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги.

8.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем КОФПМСП МКК вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

8.4. КОФПМСП МКК отвечает на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, указанных в пункте 9.1.

8.5. В случае возникновения у КОФПМСП МКК сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, КОФПМСП МКК информирует получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

8.6. КОФПМСП МКК 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, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, физическим лицом, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход»



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 КОФПМСП МКК, имуществу, жизни и (или) здоровью работников КОФПМСП МКК, 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.

8.7. КОФПМСП МКК рассматривает обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 8.6.

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

8.8. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение.

8.8.1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, рассматривает обращение, подготавливает проект ответа на поступившее обращение, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Фондом по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы).

Решение по обращению получателя финансовых услуг принимает директор Фонда или иное уполномоченное лицо.

8.8.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Фонда, направленный в соответствии с пунктом 8.1.2, лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

В случае невозможности удовлетворить обращение, Фонд вправе предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

8.8.3. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, по электронной почте или, по усмотрению Фонда, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

## **9. Информация о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения получателя финансовых услуг**

9.1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

В отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, физическим лицом, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход»):

- 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;

- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

9.2. Получателем финансовой услуги рекомендуется указывать в обращении следующую информацию и документы (при наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и КОФПМСП МКК;

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

- должность, фамилию, имя, отчество (при наличии) работника КОФПМСП МКК, 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.

9.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем КОФПМСП МКК 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:

- 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.