



## 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разъяснений условий договоров и иных документов (далее – Порядок) в отношении финансовых услуг Микрокредитной компании «Фонд микрофинансирования предпринимательства Республики Крым» (далее – Фонд, Кредитор) разработан в соответствии с требованиями Базового стандарта 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 №КФНП-14 от 07.05.2026).

2. Определения:

**Получатель финансовой услуги** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

**Финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов/займов получателям финансовых услуг.

3. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, получает или получил, осуществляются в устной форме при устном обращении получателя (в т.ч. посредством телефонной связи) и в письменной форме при письменном обращении. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

4. Разъяснения представляются: в дату обращения - при устном запросе разъяснений, в течение 15 рабочих дней с даты регистрации обращения - в случае письменного запроса разъяснений.

5. В Микрокредитной компании «Фонд микрофинансирования предпринимательства Республики Крым» (далее – Фонд) сотрудниками ответственными за предоставление разъяснений договоров и иных документов являются сотрудники отдела микрозаймов (начальник отдела микрозаймов, заместитель начальника отдела микрозаймов, заведующий сектором по выдаче микрозаймов, заведующий сектором по сопровождению микрозаймов, заведующий сектором по администрированию микрозаймов, главные/ведущие специалисты по выдаче микрозаймов, главные/ведущие специалисты по администрированию микрозаймов, главные/ведущие специалисты по сопровождению микрозаймов).

## 2. Принципы разъяснения условий

1. Основными принципами предоставления информации и разъяснений договоров и иных документов (далее - разъяснения) являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

2. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, сотрудник Фонда обязан предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом Фонд 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) избегания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

3. При разъяснениях не допускается:

- оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору финансовой услуги;

- стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора микрозайма/займа с целью возврата первоначального микрозайма/займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях.

## 3. Порядок разъяснения условий

1. Получатель финансовой услуги вправе получить разъяснения условий договоров и иных документов на любой стадии сотрудничества с Фондом (предварительное консультирование, на стадии заключения договора, на стадии исполнения договора).

2. Получатель финансовой услуги вправе самостоятельно ознакомиться на сайте Фонда <http://mikrofinrk.ru>, на информационных стендах в офисе Фонда с общедоступной информацией о правилах предоставления микрозаймов/займов в Фонде, или обратиться за разъяснениями к ответственному сотруднику Фонда.

3. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовых услуг Фонда предоставляются в полном объеме, который позволит получателю финансовой услуги в однозначном смысле усвоить информацию и принять решение. Разъяснения предоставляются в доступном и исчерпывающем виде, с демонстрацией соответствующих положений разъясняемого документа и, при необходимости, соответствующих нормативных актов, регулирующих правоотношения сторон.

4. Разъяснения и информация доводятся Фондом до получателей финансовых услуг:

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

- без затрат или совершения дополнительных действий получателем финансовых услуг, не предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- на русском языке;

- в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, сотрудник Фонда обеспечивает, чтобы предоставляемые получателям финансовых услуг информация, разъяснения 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 информации;

- в случае предоставления информации на бумажном носителе - с изложением информации доступным языком (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов), в соответствии с Санитарными правилами и нормативами "Гигиенические требования к печатным учебным изданиям для общего образования и профессионального образования, электронным учебным изданиям. СанПиН 1.2.3685-21", утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации 28 января 2021 года № 2.

5. В случае ненадлежащего, по мнению лица, заинтересованного в получении финансовой услуги, разъяснения условий договоров и иных документов, а равно отказа от предоставления разъяснения, указанное лицо вправе обратиться к Директору Фонда с жалобой на действия сотрудника, предоставившего ненадлежащего вида и качества разъяснения вышеуказанных документов.

6. Для предоставления информации получателю финансовой услуги Фонд использует согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги информационные носители и каналы связи, включая, по крайней мере, телефонную и почтовую связь, а также сообщение информации через официальный сайт Фонда, а в случае, если договором он не определен, - путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку. Фонд обеспечивает возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, если закон не устанавливает обязанность использовать специальные каналы связи.

7. Для предоставления информации получателю финансовой услуги Фонд использует согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги способы взаимодействия, не противоречащие законодательству Российской Федерации и внутренним документам Фонда (телефонная связь; телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления и (или) способы обеспечения доступа получателя финансовой услуги к информации (например, размещение информации в личном кабинете получателя финансовой услуги (при наличии), иные способы взаимодействия), если иное не предусмотрено Базовым стандартом.

#### 4. Список условий, обязательных для разъяснения

Ответственный сотрудник Фонда обязан разъяснить получателю финансовой услуги следующие условия.

##### **НА СТАДИИ ПРИВЛЕЧЕНИЯ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ КЛИЕНТОВ:**

- круг лиц, имеющих право на получение в Фонде микрозаймов/займов;
- на какие цели не могут предоставляться микрозаймы/займы;
- максимальный срок пользования микрозаймом/займом;
- максимальная сумма микрозайма/займа;
- действующие процентные ставки за пользование микрозаймом/займом, обусловленные видами деятельности, осуществляемыми получателями финансовых услуг;
- количество, размер, периодичность (сроки) платежей (график погашения микрозайма/займа);
- возможность и условия досрочного погашения микрозайма/займа;
- обязательность целевого использования микрозайма/займа;
- способы исполнения обязательств по договору микрозайма/займа;
- документы необходимые для рассмотрения заявления о предоставлении микрозайма/займа;
- о запросе информации у третьих лиц и предоставлении информации третьим лицам (НБКИ, др.);
- информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (Приложение 1);
- виды и способы обеспечения микрозаймов/займов, используемые Фондом;
- виды дополнительных расходов, которые могут возникнуть у получателя финансовой услуги, в том числе: расходы на независимую оценку закладываемого имущества проводимую профессиональным оценщиком (при необходимости), оплата комиссий по микрозайму/займу (при наличии, за внесение изменений в условия договоров, др.), плата, взимаемая коммерческими банками, за предоставление справки(-ок) о состоянии действующих расчетных счетов (с указанием остатка, оборотов за последние 6 (шесть) месяцев) и наличии требований к ним (наличие картотеки), др.

##### **НА СТАДИИ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРОВ (МИКРОЗАЙМА/ЗАЙМА, ПОРУЧИТЕЛЬСТВА, ЗАЛОГА/ИПОТЕКИ)**

Ответственный сотрудник Фонда разъясняет все условия договоров, относительно которых у подписантов возникают вопросы при прочтении договоров. Вне зависимости от поступления вопросов разъясняются условия, касающиеся:

- ответственности заемщика и лиц, предоставивших Фонду обеспечение исполнения обязательств заемщика, за ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств перед Фондом: по предоставлению документов, подтверждающих целевое использование суммы микрозайма/займа, по возврату микрозайма/займа и/или уплате процентов, а также других обязательств (право Фонда на досрочное истребование микрозайма/займа, увеличение размера денежного требования Фонда на сумму неустойки, штрафа);
- солидарного характера ответственности поручителей и права Фонда предъявлять иск, как ко всем солидарным должникам, так и к одному или нескольким из них;
- очередность погашения задолженности;
- способов и каналов взаимодействия в рамках договоров.

##### **НА СТАДИИ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРОВ**

Ответственные сотрудники Фонда разъясняют все условия договоров, по которым поступили вопросы от сторон договоров (контрагентов Фонда), в т.ч.:

- разрешение споров, в т.ч. их досудебное урегулирование;
- права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности (Приложение 2);
- способы защиты прав получателя финансовой услуги (Приложение 3).

При возникновении трудностей указанные выше работники привлекают для предоставления разъяснений сотрудников юридического отдела или иных сотрудников Фонда.

Разъяснения даются в той форме, в которой поступил вопрос:

- устно при личном контакте, если контрагент прибыл в офис Фонда для получения ответа на свой вопрос;
- по телефону, если контрагент обратился с вопросом по телефону;
- письменно, если контрагент обратился с вопросом письменно.

**«СОГЛАСОВАНО»:**


Заместитель директора

  
Ю.В. Циповяз/

Главный бухгалтер

  
/А.Н. Филиппова/

Начальник юридического отдела

  
/И.А. Каменева/

**Уведомление получателя финансовых услуг о рисках,  
связанных с заключением получателем финансовой услуги договора о предоставлении  
финансовой услуги и исполнением получателем финансовой услуги его условий, и  
возможных негативных финансовых последствиях  
при использовании финансовой услуги**

1. Риск применения к заемщику неустойки, штрафа, в соответствии с договором микрозайма/займа в следующих случаях и размерах:

- при несвоевременном перечислении платежа в погашение микрозайма/займа или уплаты процентов в период наличия просроченной задолженности заемщик уплачивает Фонду неустойку в размере 0,01 (ноль целых одна сотая) процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки в период с даты возникновения просроченной задолженности (не включая эту дату) по дату полного погашения просроченной задолженности (включительно).

- за нарушение Заемщиком требований не привлекать (в сумме более 100 000,00 (сто тысяч рублей 00 копеек) другие кредиты (кредитные карты, кредитные линии, овердрафты и др.) и/или займы и/или лизинг (в том числе - путём выпуска векселей), не выступать поручителем по обязательствам третьих лиц, без письменного согласия Займодавца на совершение данных действий, Заемщик уплачивает Фонду штраф в размере 10 000,00 (десять тысяч рублей 00 копеек) за каждое перечисленное нарушение;

- в случае не предоставления и/или неполного предоставления и/или несвоевременного предоставления заемщиком документов, обязанность предоставления которых возложена на него в соответствии с условиями договора микрозайма/займа, Заемщик по письменному требованию Фонда, уплачивает в пользу Фонда неустойку в размере 50 000 (пятидесяти тысяч) рублей, за каждый факт не предоставления документов, не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты, следующей за датой последнего дня срока, установленного уведомлением для предоставления документов. При этом уплата неустойки не освобождает заемщика от обязанности предоставления документов.

- в случае не восстановления в Реестре субъектов малого и среднего предпринимательства, в течение 3 (трех) месяцев, с момента направления Фондом заемщику уведомления, заемщик, по письменному требованию Фонда, уплачивает в пользу Фонда неустойку в размере 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей, не позднее 5 (Пяти) рабочих дней с даты, следующей за датой последнего дня срока, установленного требованием. Уплата неустойки не освобождает заемщика от обязанности восстановления статуса субъекта малого и среднего предпринимательства и включения в Реестр.

- в случае выявления расходования средств Микрозайма на цели, не установленные данным ДОГОВОРОМ и признания ЗАЙМОДАВЦЕМ факта нецелевого использования ЗАЕМЩИКОМ средств Микрозайма, в том числе не предоставления документов подтверждающих целевое использование Микрозайма, в соответствии с условиями п. 5.1.1 данного ДОГОВОРА, ЗАЕМЩИК уплачивает ЗАЙМОДАВЦУ штраф в размере 10 (десять) % от суммы Микрозайма.

2. Риск предъявления к заемщику в соответствии с договором микрозайма/займа требования о досрочном возврате части или всей суммы микрозайма/займа и уплате процентов, и иных платежей, предусмотренных условиями договора микрозайма/займа, а также неустоек, начисленных на дату погашения, а также обращения взыскания на заложенное имущество, в случаях:

2.1. неисполнения или ненадлежащего исполнения заемщиком его платежных обязательств по договору микрозайма/займа;

2.2. обесценивания обеспечения, угрозы утраты обеспечения или утраты обеспечения по обстоятельствам, за которые Фонд не отвечает;

2.3. неисполнение обязательств по оплате штрафа за нецелевое использование микрозайма/займа;

2.4. неисполнения заемщиком своих обязанностей по письменному уведомлению Фонда в срок не позднее 2 (двух) рабочих дней о следующем:

- когда ЗАЕМЩИК существенно изменил характер деятельности, которую он осуществлял

на момент заключения договора микрозайма/займа;

- принятия уполномоченным органом решения о приостановлении операций по каким-либо счетам заемщика.

- о факте принятия арбитражным судом заявления заинтересованного лица о признании Заемщика или лица, предоставившего обеспечение по Договору микрозайма, банкротом, или введения в отношении Заемщика или лица, предоставившего обеспечение по Договору микрозайма, одной из процедур банкротства, а также о проведении внесудебной процедуры ликвидации Заемщика или лица, предоставившего обеспечение, в связи с его несостоятельностью, а также в случае начала процесса ликвидации Заемщика или лица, предоставившего обеспечение, в судебном порядке или реорганизации.

- когда любой договор, заключенный в обеспечение обязательств по договору микрозайма/займа был нарушен, прекратил свое действие, признан в установленном порядке недействительным или его исполнение стало невозможным по какой-либо причине, за исключением случая расторжения договора, заключенного в обеспечение, по соглашению сторон и случая, когда за причины, по которым стало невозможным исполнение договора микрозайма/займа, несет ответственность Фонд.

- об изменении адреса регистрации (прописки), фактического места жительства, фамилии имени или отчества, реквизитов документа, удостоверяющего личность/ об изменении полного и краткого наименования юридического лица, об изменении юридического и фактического адресов и адреса государственной регистрации, организационно-правовой формы, об изменении в составе учредителей, об изменении идентификационных данных представителя клиента и его бенефициарных(ого) владельцев(а) (адрес регистрации (прописки), фактического места жительства, фамилии, имени или отчества, реквизитов документа, удостоверяющего личность) и иных данных, указанных в разделе «АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН» договора микрозайма/займа.

- о прекращении деятельности с даты принятия соответствующего решения и подачи заемщиком заявления в регистрирующие органы о прекращении деятельности в качестве юридического лица/индивидуального предпринимателя.

- об изменениях полномочий должностных лиц, уполномоченных на заключение сделок от имени заемщика, оттиска печати и иных сведений, необходимых Фонду для надлежащего выполнения им обязательств по договору микрозайма/ займа, не позднее дня вступления изменений в силу с предоставлением в течение 3 (Трех) рабочих дней копий подтверждающих документов;

2.4.1. заемщик в течение 10 (Десяти) рабочих дней с даты получения соответствующего извещения Фонда не предоставил дополнительное обеспечение либо не погасил необеспеченную сумму микрозайма в случае, если в период действия договора микрозайма/займа залоговая стоимость предмета(ов) залога, стала меньше обязательств по договору микрозайма/займа.

2.5. если заемщику предъявлен иск об уплате денежной суммы или об истребовании имущества, размер которого ставит под угрозу выполнение обязательств по договору микрозайма/займа;

2.6. в случае принятия решений о прекращении деятельности заемщика, а также, если существует риск ликвидации заемщика в соответствии с законодательством Российской Федерации или наступило событие, которое по действующему законодательству может привести к таким последствиям, или заемщик прекратил или существенно изменил характер деятельности, которую он осуществлял на момент заключения договора микрозайма/ займа;

2.7. инициации процедуры банкротства заемщика, поручителя, залогодателя;

2.8. в случае ухудшения финансового состояния заемщика, что, по оценке Фонда, ставит под угрозу своевременное выполнение обязательств по договору микрозайма/ займа;

2.9. установления фактов недостоверности предоставленных представителями заемщика документов и сведений о его финансово-хозяйственной деятельности, предоставленном обеспечении и других обстоятельствах, имеющих существенное значение для положительного решения вопроса о предоставлении микрозайма/займа;

2.10. если решением уполномоченного органа приостановлены операции по каким-либо счетам заемщика;

2.11. если любой договор, заключенный в обеспечение обязательств по договору микрозайма/ займа, был нарушен, прекратил свое действие, признан в установленном порядке недействительным или его исполнение стало невозможным по какой-либо причине, за исключением случая расторжения договора, заключенного в обеспечение, по соглашению сторон и случая, когда за причины, по которым стало невозможным исполнение этого договора, несет

ответственность Фонд;

2.12. если наложен арест на имущество заемщика;

2.13. если заемщик не уведомил Фонд об изменениях юридического (фактического) адреса регистрации, банковских реквизитов, оттиска печатей и иных сведений и обстоятельств, способных повлиять на выполнение заемщиком обязательств по договору микрозайма/займа;

2.14. если заемщик не выполняет иные обязательства, предусмотренные договором микрозайма/займа, а также иными договорами, устанавливающими обеспечение исполнения обязательств по договору микрозайма/займа, в случае, если заемщик является стороной указанных договоров;

2.15. если Заемщик привлек другие кредиты и/или займы (в том числе - путём выпуска векселей), сроки возврата которых совпадают со сроком возврата микрозайма по Договору или приходятся на более ранний срок, без письменного согласия Фонда;

2.16. если заемщик выступил поручителем по обязательствам третьих лиц без уведомления Фонда;

2.17. в случае, если заемщик прекратил деятельность как индивидуальный предприниматель и был исключен из ЕГРИП/ регистрирующим органом принято решение о предстоящем исключении юридического лица из ЕГРЮЛ;

2.18. в случае, если заемщик в течение срока действия договора микрозайма/займа осуществил перерегистрацию в налоговом органе с территории Республики Крым в другой субъект Российской Федерации; или в случае, если Фонду стало известно о том, что заемщик не зарегистрирован в налоговом органе на территории Республики Крым;

2.19. в случае, если заемщик не предоставил по требованию Фонда документы и сведения, необходимые для исполнения законодательства в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения.

3. Риск утраты репутации надежного заемщика вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному микрозайму/займу.

4. Риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному микрозайму/займу.

5. Риск отказа Фондом в принятии 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 не предоставлением клиентом сведений и документов, необходимых для документального фиксирования информации в соответствии Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».

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

7. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения заемщиком обязательств по договору об оказании финансовой услуги не совпадают со сроками платежей по микрозайму(ам)/ /займа(ам).

8. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

9. Риск потери получателем финансовой услуги предоставленного в обеспечение микрозайма/займа имущества в случае невозврата им полученного микрозайма/займа.

10. Риск взыскания задолженности по договору микрозайма/займа (в т.ч. неустойки, штрафа) в судебном порядке, в случае которого суд взыскивает с заемщика также и понесенные судебные расходы.

### **Права получателя финансовой услуги при взыскании просроченной задолженности**

При осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности заемщик вправе:

1. взаимодействовать с кредитором способами, предусмотренными соглашениями (договором) и (или) иными подписываемыми документами при заключении договора микрозайма/займа;
2. получать от кредитора информацию о просроченной задолженности (о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности);
3. представлять кредитору документы, подтверждающие обстоятельства, которые стали причиной нарушения заемщиком сроков выполнения обязательств по договору микрозайма/займа;
4. направлять заявления кредитору о реструктуризации задолженности\*, а также об ином изменении условий договора (в т.ч. изменении графика погашения микрозайма/займа);
5. осуществлять взаимодействие с кредитором лично или через своего представителя (при условии надлежащим образом оформленных документов представителя);
6. использовать досудебный порядок разрешения споров\*\*;
7. направлять обращение в Фонд с заявлением об урегулировании просроченной задолженности с предложением законного варианта ее погашения.

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

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

#### **\* Реструктуризация задолженности**

1. В случае возникновения просроченной задолженности, при наличии риска возникновения или увеличения просроченной задолженности по договору микрозайма/займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в Фонд с заявлением о реструктуризации задолженности. К порядку рассмотрения Фондом заявления о реструктуризации задолженности применяются нормы Положения о порядке работы с обращениями в Микрокредитной компании «Фонд микрофинансирования предпринимательства Республики Крым».

2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору микрозайма/займа, Фонд рассматривает такое заявление и анализирует приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы.

3. Получателям финансовых услуг необходимо предоставить в Фонд подтверждающие документы вместе с заявлением о реструктуризации. В случае если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и Фондом не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов, Фонд может запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги. Фонд в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, доводит до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации.

4. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации Фонд принимает решение о реструктуризации задолженности по договору микрозайма/займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений» с учетом требований Положения о порядке работы с обращениями в Микрокредитной компании «Фонд микрофинансирования предпринимательства Республики Крым».

5. В случае принятия Фондом решения о реструктуризации задолженности по договору микрозайма/займа, в ответе получателю финансовой услуги Фонд предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между Фондом и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Фонд в случаях установленных внутренними нормативными документами или требованиями действующего законодательства вправе в одностороннем порядке принять решение о прощении долга или уменьшении размера обязательств получателя финансовой услуги без подписания дополнительных соглашений с направлением получателю финансовой услуги уведомления о принятом решении, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. Предоставление льготного периода («кредитных каникул») по договору микрозайма/займа осуществляется Фондом в соответствии с законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами Фонда.

**\*\* Право получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров**

1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору микрозайма/займа, Фонд доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре микрозайма/займа, по выбору Фонда претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

2. В претензии, направляемой Фондом, указывается следующая информация:

- 1) наименование Фонда и сведения, достаточные для его идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- 3) способ(ы) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре микрозайма/займа медиативной оговорки).

3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Фондом получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, Фонд вправе обратиться в суд с соответствующим требованием. Фонд и получатель финансовой услуги при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе претензионный порядок, медиативные процедуры, переговоры.

### Способы защиты прав получателя финансовой услуги

Права получателей финансовых услуг установлены:

- Федеральным законом «Законом о защите прав потребителей» от 07 февраля 1992г. № 2300-1;
- Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях";
- Федеральным законом от 24.07.2007 N 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 3 июля 2016 г. N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях";
- 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 №КФНП-14 от 07.05.2026;
- другими законодательными и нормативными актами.

Споры, связанные с получением финансовой услуги, разрешаются в досудебном порядке путем переговоров, а при не достижении согласия – в судебном порядке. Получатель финансовой услуги – физическое/юридическое лицо вправе защищать свои права, связанные с его статусом потребителя, в суде по правилам подсудности, установленным законодательством Российской Федерации.

Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

- 1) Фондом путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства, Базового стандарта и договора микрозайма/займа;
- 2) получателем финансовой услуги путем:
  - реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту частной жизни, защиту неприкосновенности жилища, защиту репутации, других прав;
  - направления обращений в Фонд с заявлением о реструктуризации задолженности, замене объекта обеспечения, выводе объекта залога из состава залогового обеспечения (если оставшегося обеспечения по действующему договору микрозайма/займа достаточно), о продлении срока пользования микрозаймом/займом или изменении графика погашения микрозайма/займа (в пределах максимально возможного срока, при наличии уважительной причины), предоставлении отсрочки или рассрочки исполнения судебного решения, заключении мирового соглашения, и иными заявлениями, не противоречащими законодательству;
  - направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) Фонда;
  - обращения в суд с заявлением: о проведении оценки заложенного имущества (в случае несогласия с действующей оценкой заложенного имущества), об уменьшении размера неустойки, об уменьшении размера госпошлины, подлежащей возмещению истцу, с апелляционной жалобой на решение суда первой инстанции или с кассационной жалобой на решение суда первой инстанции, и иными заявлениями, не противоречащими законодательству;
  - добровольного погашения долга получателем финансовой услуги и/или поручителем (-ями)/залогодателем (-ями) на стадии рассмотрения дела в суде;
  - 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;
- 3) досудебного урегулирования путем:

- добровольного погашения долга получателем финансовой услуги и/или поручителем (-ями)/залогодателем (-ями);
- изменения графика погашения микрозайма/займа (в т.ч. предоставление рассрочки, отсрочки);
- заключение договора цессии (уступки права требования);
- досудебной реализации заложенного имущества в счет погашения долга.

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