


УТВЕРЖДАЮ  
И.о. генерального директора  
АНО «ККЦРБ МКК»

  
\_\_\_\_\_ А.В. Звездов

Приказ № 39-пр от « 03 » ноября 2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке предоставления микрозаймов**  
**субъектам малого и среднего предпринимательства,**  
**физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим**  
**«Налог на профессиональный доход»**

г. Красноярск  
2023 год

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение «О порядке предоставления микрозаймов субъектам малого и среднего предпринимательства, а также физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (далее по тексту – Положение о предоставлении микрозаймов, Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства», Федеральным законом от 02 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности», «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», утвержденного Банком России 22.06.2017 г.

1.2. Правила предоставления микрозаймов автономной некоммерческой организацией «Красноярский краевой центр развития бизнеса и микрокредитная компания» (далее по тексту – Центр) по каждому из видов микрозаймов, предоставляемых Центром, состоят из настоящего положения, утверждаемого генеральным директором Центра и Паспорта продукта программы «Микрофинансирование».

Настоящее Положение определяет цели, общие условия и порядок предоставления микрозаймов субъектам малого и среднего предпринимательства, физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» Красноярского края автономной некоммерческой организацией «Красноярский краевой центр развития бизнеса и микрокредитная компания».

При осуществлении микрофинансовой деятельности Центр руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми актами в области микрофинансирования, Уставом Центра, настоящим Положением и другими внутренними нормативными документами.

Определяемые настоящим Положением цели, общие условия, и порядок предоставления микрозаймов могут быть изменены по решению Экспертного совета Центра (далее по тексту – Экспертный совет) в случае вступления в силу нормативно-правовых актов, позволяющих осуществлять выдачу микрозаймов на условиях, отличных от настоящего Положения.

В случае объявления на территории Красноярского края режимов «повышенной готовности» и/или «чрезвычайной ситуации», Правила предоставления микрозаймов действуют в части, не противоречащей принимаемым в этот период законодательным и нормативным актам.

1.3. Основными целями предоставления микрозаймов является поддержка субъектов МСП, физических лиц, применяющих специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», стимулирование создания и развития субъектов МСП, физических лиц, применяющих специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», а также расширение доступа субъектов МСП, физических лиц, применяющих специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» к финансовым ресурсам посредством предоставления микрозаймов.

1.4. Информирование субъектов малого и среднего предпринимательства, физических лиц, применяющих специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» о порядке и условиях предоставления микрозаймов производится путем размещения информации на официальном сайте Центра в сети Интернет <http://мойбизнес-24.рф/>. Копия настоящего Положения размещается в помещении, занимаемом Центром, в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ним любого заинтересованного лица. Центр вправе информировать субъектов МСП, физических лиц, применяющих специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» о порядке и условиях предоставления микрозаймов иными способами.

1.5. Положение о предоставлении микрозаймов является локальным правовым актом Центра и обязательно для исполнения всем подразделениям и сотрудникам Центра.

Документооборот и взаимодействие между структурными подразделениями Центра осуществляется в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными документами Центра.

1.6. Микрозаймы предоставляются на возмездной основе, на принципах обеспеченности, срочности, возвратности и целевого использования. Основными критериями приоритетности займа являются: реальность успешной реализации целей займа, доходность и надежность Заемщика.

1.7. Принятие решения о предоставлении займов Центром, изменение условий договоров, в том числе реструктуризации, относится к компетенции Экспертного совета.

Компетенция, состав и порядок формирования Экспертного совета Центра определяется положением «Об экспертном совете автономной некоммерческой организации «Красноярский краевой центр развития бизнеса и микрокредитная компания».

1.8. В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

**субъекты малого и среднего предпринимательства** далее по тексту – субъект МСП, СМСП – хозяйствующие субъекты (юридические лица и индивидуальные предприниматели), зарегистрированные в соответствии с законодательством Российской Федерации, отнесенные в соответствии со статьями 4 и 14 Федерального закона РФ от 24 июля 2007 года № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 209-ФЗ) и иными нормативными актами к малым предприятиям, в том числе к микропредприятиям, или средним предприятиям края, сведения о которых внесены в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства;

**самозанятые** - физические лица, не являющиеся индивидуальными предпринимателями и применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» в соответствии с Федеральным законом от 27.11.2018 № 422-ФЗ «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход»;

**паспорт продукта программы «Микрофинансирование»** – документ, утвержденный генеральным директором Центра, содержащий основные параметры, требования и существенные условия действующих в Центре программ микрофинансирования;

**заемщик** – субъект малого и среднего предпринимательства, самозанятый, соответствующий требованиям, установленным настоящим Положением, заключивший или намеревающийся заключить договор микрозайма с Центром;

**группа взаимосвязанных заемщиков** - заемщики Центра (самозанятые, юридические лица и индивидуальные предприниматели), связанные между собой экономически и/или юридически таким образом, что ухудшение финансового положения одного из них делает вероятным ухудшение финансового положения другого (других), что в свою очередь может являться причиной неисполнения (ненадлежащего исполнения) таким заемщиком (заемщиками) своих обязательств перед Центром по заключенным договорам микрозайма, а также иным договорам.

Заемщики Центра признаются «группой взаимосвязанных заемщиков» в случаях если:

заемщики, юридические лица, имеют в составе учредителей (участников) одно и то же физическое (юридическое) лицо;

заемщик – самозанятый, индивидуальный предприниматель является одновременно учредителем (участником) юридического лица-заемщика;

заемщики – самозанятые, индивидуальные предприниматели и/или учредители юридического лица являются родственниками или членами одной семьи;

**поручитель** – физическое лицо и (или) юридическое лицо, отвечающее солидарно/субсидиарно с заемщиком (должником) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, принятых заемщиком (должником), полностью или частично;

**залогодатель** – физическое лицо (гражданин Российской Федерации), индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, предоставляющее в залог имущество, принадлежащее им на праве собственности, в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке в целях обеспечения исполнения обязательств заемщика по возврату суммы микрозайма.;

**микрозайм/заем** - заем, предоставленный заемщику на условиях, предусмотренных договором микрозайма, в сумме, не превышающей предельный размер обязательств Заемщика перед займодавцем по основному долгу, установленный Федеральным законом РФ №151-ФЗ от 02.07.2010 года «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

**договор микрозайма** – договор, определяющий условия предоставления микрозайма Заемщику, стоимость пользования микрозаймом, а также устанавливающий обязательства Заемщика по использованию средств микрозайма, условия и сроки их возврата;

**договор залога** – договор, согласно которому Центр по обеспеченному залогом обязательству имеет право в случае неисполнения Заемщиком этого обязательства получить удовлетворение из стоимости заложенного имущества преимущественно перед другими кредиторами лица, которому принадлежит это имущество, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

**договор поручительства** – договор, в силу которого третье лицо (Поручитель) обязуется перед Центром отвечать за исполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, принятых Заемщиком;

**деловая репутация** – совокупность мнений заинтересованных сторон (инвесторов, кредиторов, аналитиков, властей, СМИ, сотрудников и т.д.) о качестве услуг, добросовестности и профессионализме руководителей и владельцев, заинтересованности в постоянном развитии деятельности, политике в отношении персонала, уровне ответственности при работе с третьими лицами, участии в реализации общественных и социальных программ региона и др.;

**обеспечение микрозайма** – набор мер, направленных на снижение риска невозврата заемных денежных средств и получения Центром дополнительных гарантийных мер исполнения обязательств по договору микрозайма. Под обеспечением понимается обеспечение в виде залога, поручительства;

**залоговая стоимость обеспечения** – стоимость предмета залога, согласованная сторонами и признаваемая ценой реализации (начальной продажной ценой) предмета залога при обращении на него взыскания. Рассчитывается от рыночной стоимости с учетом применения поправочного коэффициента, в который включаются возможные издержки, которые понесет Центр в случае реализации имущества, его возможный износ. Основные требования и направления работы с обеспечением исполнения обязательств по возврату микрозайма определяется Центром в соответствии с принимаемыми им внутренними документами;

**специалист** – ответственный сотрудник Центра;

**специалист ОПО / ЭБВЗ** – ответственный сотрудник отдела правового обеспечения / эксперт по безопасности и взысканию задолженности;

**специалист ОЭА/ОСМ** – ответственный сотрудник отдела экономического анализа, отдела по сопровождению и методологии, осуществляющий консультирование, прием документов, анализ финансового состояния Заемщика, выдачу и последующее сопровождение конкретного займа со стороны Центра;

**специалист СУР** – ответственный сотрудник службы по управлению рисками;

**финансовые услуги** – это услуги по предоставлению Центром микрозаймов субъектам МСП, самозанятым;

**реструктуризация задолженности** – решение Центра в отношении задолженности Заемщика, включающее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы микрозайма, рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

**аффилированное лицо** – физическое или юридическое лицо, способное оказывать влияние на деятельность юридических и/или физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность;

**ЕСИА (Единая система идентификации и аутентификации)** – информационная система в Российской Федерации, обеспечивающая санкционированный доступ участников

информационного взаимодействия к информации, содержащейся в государственных информационных системах и иных информационных системах;

**ЦП МСП** – государственная цифровая платформа МСП на домене МСП.РФ с авторизацией пользователя (организации, индивидуального предпринимателя или физического лица) через учётную запись портала Госуслуг (ЕСИА).

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. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОЗАЙМА**

2.1. Основные направления использования субъектами МСП средств, предоставляемых в рамках финансовой услуги:

- приобретение, ремонт, модернизация основных средств;
- внедрение новых технологий;
- расширение деятельности (нового направления) и/или развитие существующего бизнеса;
- реализация бизнес-плана/проектов;
- пополнение оборотных средств
- рефинансирование кредитов/займов/лизинга, которые были предоставлены на предпринимательские цели.

2.1.1. Основные направления использования самозанятыми средств, предоставляемых в рамках финансовой услуги:

- на организацию и развитие предпринимательской деятельности самозанятых граждан, применяющих специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», осуществляемой в соответствии с требованиями законодательства РФ, в том числе на развитие деятельности, инвестиционные цели, пополнение оборотных средств, рефинансирование банковских кредитов, которые были предоставлены на предпринимательские цели и т.п.

2.2. Сроки предоставления займов: до 36 – ти месяцев.

2.3. Размер займа одному субъекту МСП: максимально – 5 000 000 (пять миллионов) рублей.

Размер займа одному самозанятому: максимально – 500 000 (пятьсот тысяч) рублей.

2.4. Параметры, требования и существенные условия действующих в Центре программ микрофинансирования содержаться в Паспорте продукта программы «Микрофинансирование».

2.5. Максимальный размер обязательств (сумма основного долга), по всем одновременно действующим микрозаймам, предоставленным субъекту МСП (группе связанных субъектов МСП), а также самозанятому (группе связанных заемщиков) не может превышать 5 (пяти) миллионов рублей.

2.6. Субъекты МСП/самозанятые, имеющие положительную историю обслуживания первого займа, имеют право на повторное (неоднократное) получение микрозайма при соблюдении условий микрофинансирования, установленных настоящим Положением.

2.7. Возраст Заемщика – индивидуального предпринимателя/самозанятого на момент подачи заявки не превышает 65 лет.

2.8. Список документов, предоставляемых субъектом МСП/самозанятым на предоставление займа установлен в Приложении № 1 к Заявке на предоставление займа.

2.9. При подаче заявки на предоставление микрозайма через ЦП МСП заявка рассматривается с учетом требований Стандартизированного порядка по предоставлению государственными (муниципальными) микрофинансовыми организациями микрозаймов субъектам малого и среднего предпринимательства и физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», с использованием сервиса «Подбор и получение микрофинансирования» на цифровой платформе МСП, утвержденного 04.04.2023 межведомственной рабочей группой (Протокол № 3-МРГ-МСП). В случае недостаточности информации, полученной Центром через ЦП МСП от субъекта

МСП/самозанятого, для рассмотрения вопроса о предоставлении микрозайма, в соответствии с действующими правилами предоставления микрозаймов, Центром запрашивается дополнительная информация у субъекта МСП/самозанятого.

При подаче заявки через ЦП МСП микрозайм предоставляется зарегистрированным на ЦП МСП с авторизацией пользователя (СМСП/Самозанятого) через учетную запись портала Госуслуг (ЕСИА), при отсутствии у субъекта МСП/самозанятого стоп-факторов предоставления мер государственной финансовой поддержки по результатам самостоятельного прохождения процедуры скоринга на ЦП МСП.

**2.10. Правом на получение микрозаймов обладают самозанятые одновременно отвечающие следующим условиям:**

- 1) являющийся налогоплательщиком налога на профессиональный доход, местом ведения деятельности которого является территория Красноярского края;
- 2) физическое лицо, не включенное в перечень, установленный ч. 2 ст.4 ФЗ № 422-ФЗ от 27.11.2018;
- 3) доход от текущей деятельности покрывает расходы на обслуживание и погашение микрозайма;
- 4) отсутствие в кредитной истории Заемщика и Поручителей случаев непрерывной просрочки платежей свыше 30 (тридцати) дней по обслуживанию кредитов, займов за последние 24 (двадцать четыре) месяца (положительная кредитная история);
- 5) отсутствие процедур несостоятельности (банкротства).

**2.10.1. Правом на получение микрозаймов обладают субъекты МСП, одновременно отвечающие следующим критериям:**

- 1) соответствие критериям для СМСП, установленным Федеральным законом № 209-ФЗ от 24.07.2007 года «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;
- 2) осуществление предпринимательской деятельности на территории Красноярского края (состоящие на учете в -ФНС по Красноярскому краю);
  - для юридических лиц: адрес (место нахождения) и осуществление деятельности на территории Красноярского края (состоящим на учете в -ФНС по Красноярскому краю);
  - для ИП: адрес регистрации (место жительства) и осуществление деятельности на территории Красноярского края (состоящим на учете в -ФНС по Красноярскому краю) либо имеющим патент по месту ведения бизнеса (патент, действующий на территории Красноярского края, на момент предоставления поддержки срок действия которого не истек);
- Требования к сроку регистрации в качестве субъекта предпринимательской деятельности устанавливаются в паспорте продукта, в зависимости от вида предоставляемого займа.
- 3) отсутствие по состоянию на любую дату в течение периода, равного 30 календарным дням, предшествующего дате заключения договора (соглашения) о предоставлении микрозайма, просроченной задолженности по налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, превышающей 50 тыс. рублей;
- 4) отсутствие процедур несостоятельности (банкротства), в том числе наблюдения, финансового оздоровления, внешнего управления, конкурсного производства, либо санкции в виде аннулирования или приостановления действия лицензии (в случае, если деятельность Заемщика подлежит лицензированию) в течение двух лет (либо меньшего срока, в зависимости от срока хозяйственной деятельности), предшествующих дате обращения за получением займа;
- 5) положительный финансовый результат деятельности субъекта МСП, определенный в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению финансового анализа;
- 6) включение, в соответствии с действующим законодательством в Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства;
- 7) отсутствие задолженности перед работниками (персоналом) по заработной плате более 3 месяцев.

## **2.11. Микрозаймы в рамках настоящего Положения не предоставляются:**

2.11.1. кредитным организациям, страховым организациям (за исключением потребительских кооперативов), инвестиционным фондам, негосударственным пенсионным фондам, профессиональным участникам рынка ценных бумаг, ломбардам;

2.11.2. сельскохозяйственным кредитным кооперативам;

2.11.3. участникам соглашений о разделе продукции;

2.11.4. субъектам МСП/самозанятым:

- осуществляющим предпринимательскую деятельность в сфере игорного бизнеса;
- которые являются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о валютном регулировании и валютном контроле, нерезидентами Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных международными договорами Российской Федерации;

- осуществляющим производство и/или реализацию подакцизных товаров, а также добычу и/или реализацию полезных ископаемых, за исключением общераспространенных ископаемых и минеральных питьевых вод;

- имеющим по состоянию на любую дату в течение периода, равного 30 календарным дням, предшествующего дате заключения договора (соглашения) о предоставлении микрозайма, просроченную задолженность по налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, превышающую 50 тыс. рублей;

- совершившим нарушение порядка и условий предоставления микрозайма/займа, когда с даты признания совершения нарушения прошло менее одного года, за исключением случая более раннего устранения субъектом МСП/самозанятым такого нарушения при условии соблюдения им срока устранения такого нарушения, установленного Центром. А в случае, если нарушение порядка и условий предоставления микрозайма/займа связано с нецелевым использованием заемных средств или представлением недостоверных сведений и документов, с даты признания субъекта МСП/самозанятого совершившим такое нарушение прошло менее трех лет;

- не предоставившим необходимые документы или предоставившим недостоверные сведения и документы;

- не соответствующим иным критериям и требованиям, установленным настоящим Положением и паспортом продукта;

- на цели проведения расчетов по заработной плате, налоговых и иных обязательных платежей, оплате текущих расходов по обслуживанию кредитов, займов или договоров лизинга и иные цели, не связанные с осуществлением Заемщиком основной деятельности;

- при получении негативной информации о деловой репутации Заемщика;

- имеющим задолженность перед работниками (персоналом) по заработной плате более 3 месяцев;

если в процессе проверки/скоринга на ЦП МСП субъекта МСП/самозанятого будут выявлены сведения и/или информация о его несоответствии требованиям, установленным для Заемщика.

## **2.12. Обеспечение по займам: залог, поручительство.**

В качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика по возврату займа Центра принимается:

- залог имущества (движимого, недвижимого) и имущественных прав согласно действующему законодательству.

- поручительство Муниципального автономного учреждения города Красноярска «Центр содействия малому и среднему предпринимательству» (МАУ «ЦС МСП»);

- поручительство членов группы (взаимосвязанных заемщиков);

- поручительство юридических лиц, зарегистрированных на территории Российской Федерации;

- поручительство индивидуальных предпринимателей и физических лиц в возрасте от 18 лет, являющихся гражданами Российской Федерации;

2.12.1. Поручителями могут быть физические и юридические лица, отвечающие следующим требованиям:

2.12.1.1. для физических лиц: возраст от 18 до 65 лет;

2.12.1.2. для юридических лиц:

- государственная регистрация в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- отсутствие процедур несостоятельности (банкротства), в том числе наблюдение, финансовое оздоровление, внешнее управление, конкурсное производство, либо санкции в виде аннулирования или приостановления действия лицензии (в случае, если деятельность Заемщика подлежит лицензированию) в течение двух лет (либо меньшего срока, в зависимости от срока хозяйственной деятельности), предшествующих дате обращения в Центр;

2.12.1.3. Требования, установленные пунктами 2.12.1.1. – 2.12.1.2. настоящего Положения не применяются к поручителям, являющимся аффилированными лицами Заемщика.

2.13. Имущество, предлагаемое в залог, должно соответствовать следующим требованиям:

2.13.1. автотранспортные средства российского производства не старше 15 лет; зарубежного производства не старше 20 лет; специализированная техника не старше 10 лет; оборудование не старше 10 лет - до окончания исполнения обязательств по займу.

2.13.2. Движимое и недвижимое имущество, подлежащее в соответствии с действующим законодательством РФ государственной регистрации, должно быть зарегистрировано на территории Российской Федерации с оформлением соответствующих документов.

2.13.3. В залог не принимается оборудование:

2.13.3.1. требующее дорогостоящего демонтажа или специального разрешения на эксплуатацию;

2.13.3.2. уникальное оборудование, специфическое, оборот которого ограничен и т.п.

2.13.4. Перед решением о принятии в залог имущества ответственный сотрудник проводит осмотр имущества.

В случае невозможности выезда ответственного сотрудника отдела экономического анализа предоставляется фотоотчет (акт осмотра) с привязкой к местности от заемщика или залогодателя, по возможности заверенные представителями местной государственной власти.

2.13.5. В случае если предлагаемое в залог имущество не соответствует требованиям настоящего положения, а также внутренних документов, регламентирующих порядок работы с залоговым обеспечением, окончательное решение о возможности взять его в качестве залогового обеспечения остается за Экспертным советом.

2.13.6. Оценка предлагаемого в качестве обеспечения исполнения обязательств залога, возможность его реализации по рыночным ценам, принимаемым в расчет при документальном оформлении залога и достаточность выручки от продажи для погашения микрозайма, осуществляется специалистами Центра, в соответствии с внутренними документами, регламентирующими порядок работы с залоговым обеспечением.

При необходимости оценка залогового обеспечения проводится с привлечением независимого оценщика в соответствии с действующим законодательством РФ.

### **3. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ, РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВОК НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЗАЙМОВ И ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ ПО ВЫДАЧЕ ЗАЙМА**

3.1. При обращении субъекта МСП/самозанятого в Центр за получением информации о возможности получения микрозайма, сотрудником ОСМ предоставляется следующая информация:

- о порядке и условиях предоставления микрозайма;
- о его правах и обязанностях, связанных с получением микрозайма;
- об условиях договора микрозайма;
- о перечне и размере всех платежей, связанных с получением и возвратом микрозайма;
- предоставляется примерный график платежей по займу;
- о способах подтверждения целевого использования средств;
- о возможном увеличении суммы расходов, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору и о применяемой неустойке (штрафе, пене);



- о возможности и порядке изменения условий договора по инициативе Центра и Заемщика;
- об ответственности Заемщика за нарушение условий договора микрозайма.

3.2. Субъекту МСП/самозанятому, изъявившему желание в привлечении займа в Центре, выдается перечень документов, необходимых для предоставления в Центр.

В случае повторной подачи заявления о предоставлении займа СМСП представляет в Центр документы, указанные в настоящем разделе, при этом устав, свидетельство, ИНН и иные документы не представляются при условии отсутствия внесенных в них изменений с даты подачи предыдущей заявки.

Пакет документов, прилагаемый к заявке, после рассмотрения Центром возврату не подлежит.

3.3. В случае оформления микрозайма через ЦП МСП субъекту МСП/самозанятому необходимо:

- авторизоваться в личном кабинете ЦП МСП в качестве пользователя (организации-субъекта МСП, индивидуального предпринимателя или физического лица-самозанятого) одним из следующих способов:

- выбрать микрофинансовые услуги Центра на ЦП МСП;
- пройти скоринг для получения результата о готовности к получению любых видов (форм) государственной поддержки, в том числе финансовой;
- после получения положительного скоринга в личном кабинете ЦП МСП на домене МСП.РФ – направить в Центр заявление с приложением документов для оформления микрозайма.

3.3.1. В случае оформления микрозайма через ЦП МСП заявление на получение микрозайма принимается при соблюдении следующих условий:

- подтверждения авторизации субъекта МСП/самозанятого;
- наличие результатов положительного скоринга субъекта МСП/самозанятого на ЦП МСП;
- соответствие субъекта МСП/самозанятого требованиям настоящего Положения.

3.4. Рассмотрение Заявки субъекта МСП/самозанятого на получение займа и оформление документации по выдаче займа осуществляется по следующим этапам:

**1) первый этап** – первичное рассмотрение Заявки на получение займа, которое заключается в следующем:

- субъект МСП/самозанятый представляет в Центр Заявку на получение займа по установленной форме с приложением документов, указанных в Приложении № 1 к Заявке на получение займа;

- специалист ОСМ осуществляет первичную проверку представленных субъектом МСП/самозанятым документов по составу и содержанию не позднее дня, следующего за днем их поступления;

- по результатам первичной проверки документов субъекта МСП/самозанятого, специалист ОСМ принимает одно из следующих решений:

- о регистрации заявки на получение займа в электронном журнале регистрации заявок Центра;

- об отказе в регистрации заявки на получение займа в случае представления неполного пакета документов.

В случае принятия решения об отказе в регистрации заявки на получение займа специалист ОСМ в течение 3 рабочих дней уведомляет об этом субъекта МСП (руководителя/ИП при помощи телефонной, электронной связи)/самозанятого с указанием перечня недостатков.

При оформлении микрозайма через ЦП МСП, заявление может быть отклонено по причине отсутствия необходимых документов, с направлением по электронным каналам связи соответствующего уведомления, в том числе на ЦП МСП.

Если документы, представленные для рассмотрения не соответствуют по составу, форме и содержанию требованиям, указанным в Приложении № 1 к Заявке на получение займа, заявка СМСП/самозанятого не регистрируется и его заявка не подлежит дальнейшему рассмотрению до устранения замечаний.

Субъект МСП/самозанятый вправе представить недостающие документы, устранить иные замечания к представленным документам, после чего заявка на получение займа регистрируется в электронном журнале регистрации заявок Центра.

Дата регистрации и регистрационный номер заявки указывается в правом верхнем углу листа Заявки.

В случае, если замечания не устранены, заявка возвращается СМСП/самозанятому без регистрации и рассмотрения.

**2) второй этап** – экономический/юридический анализ (экспертиза) представленных данных и экспертиза предоставленных документов, характеризующих заемщика, анализ предлагаемого заемщиком обеспечения.

Экономический/юридический анализ предоставленных данных и экспертиза предоставленных документов, а также анализ предлагаемого заемщиком обеспечения проводится специалистами Центра в соответствии с главами 2-ой и 4-ой настоящего положения.

Результаты проведенной экспертизы представленных документов отражаются в заключении специалистов по заявке на предоставление микрозайма.

Специалист ОЭА/ОСМ устраняет замечания по заявке, указанные в заключении специалистов на предоставление микрозайма до вынесения Проекта решения на Экспертный совет.

Подготовка Проекта решения о возможности предоставления займа.

Специалист ОЭА по результатам проведенных в соответствии с действующими регламентами, экспертиз (анализа) в установленный срок готовит Проект решения о возможности предоставления займа (далее – Проект). В Проекте должны быть отражены следующие данные:

- наименование Заемщика;
- сумма займа;
- срок займа;
- рекомендуемая процентная ставка по займу;
- периодичность уплаты процентов и возврата займа;
- целевое назначение займа;
- характеристика предлагаемого Заемщиком обеспечения и оценка его ликвидности с помощью открытых источников (при наличии обеспечения);
- финансовые показатели по данным бизнеса Заемщика (стоимость имущества и обязательств, объем выручки за отчетный период, уплаченные налоги, обороты денежных средств и т.д.) (при необходимости);
- описание проекта, результаты его экспертизы, в т.ч.:
- подтверждение положительной деловой репутации субъекта МСП/самозанятого и/или отсутствие негативных фактов о деловой репутации субъекта МСП/самозанятого;
- экономический анализ проекта с учетом специфики бизнеса субъекта МСП/самозанятого (при наличии данных);
- правовой анализ проекта, его участников,
- информацию о возникающих рисках по проекту.

В качестве общего вывода в Проекте оценивается принципиальная целесообразность или нецелесообразность предоставления данного займа Заемщику на указанных условиях.

**3) третий этап** – принятие решения о возможности предоставления займа, которое заключается в следующем:

- специалист ОЭА представляет членам Экспертного совета на ознакомление Проект решения о предоставлении займа после устранения замечаний, указанных в заключении специалистов по заявке на предоставление займа (при их наличии);
- члены Экспертного совета, ознакомившись с Проектом решения, подписывают Лист согласования по каждому заемщику с указанием предложений и /или замечаний (при их наличии).

Специалист ОЭА выносит на рассмотрение Экспертного совета Проект решения о возможности предоставления займа с учетом предложений и/или замечаний членов Экспертного совета (при их наличии).

Члены Экспертного совета принимают окончательное решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении займа по каждому Заемщику.

Заемщики или их уполномоченные представители не могут присутствовать на заседаниях Экспертного совета, за исключением случаев, когда необходимо представление пояснений.

Решение Экспертного совета оформляется протоколом. Протокол подписывают председатель и секретарь Экспертного совета.

Экспертный совет принимает решение об отказе в выдаче займа, если:

- субъект МСП/самозанятый не соответствует требованиям главы 2 настоящего Положения;
- финансовое состояние субъекта МСП признано неудовлетворительным;
- отсутствуют средства Центра либо имеются в недостаточном размере для предоставления займа в соответствии с заявкой СМСП/самозанятого;
- в случае, если в отношении Заемщика возбуждено дело о банкротстве, либо к производству суда принят иск о взыскании с Заемщика суммы долга, либо имеются судебные решения в отношении Заемщика, которые могут существенно повлиять на его финансовое состояние.

В случае принятия Экспертным советом решения об отказе в выдаче займа Центр в течении 3-х рабочих дней направляет СМСП/самозанятому уведомление об отказе в предоставлении займа в письменной форме и/или по электронной почте, указанной в анкете СМСП/самозанятого.

Общий срок рассмотрения заявки о предоставлении займа не должен превышать 15 рабочих дней со дня регистрации заявки с полным пакетом документов до принятия решения Экспертным советом.

**4) четвертый этап** – работа по оформлению документации для выдачи займа.

Информация о решении, принятом Экспертным советом, в установленный срок доводится специалистом ОЭА/ОСМ до субъекта МСП/самозанятого, в отношении которого принято решение о возможности предоставления займа.

Оформление специалистом по установленным Центром формам договора займа, договоров обеспечения и иной сопроводительной документации.

Сроки рассмотрения вопроса о предоставлении займа на каждом этапе устанавливаются внутренним документом Центра, утверждаемым единоличным исполнительным органом.

3.5. Центр и СМСП/самозанятый, уведомленный о принятом решении о выдаче займа, обязаны в течение одного месяца (если иной срок действия решения не принят на Экспертном совете) со дня вынесения решения Экспертного совета заключить договор займа и договора обеспечения. Неявка СМСП/самозанятого для заключения договора займа в течение одного месяца со дня вынесения решения Экспертного совета считается отказом СМСП/самозанятого от займа. В этом случае Центр вправе отказаться от заключения договора займа, что не лишает СМСП/самозанятого права на повторное обращение в Центр с заявкой о выдаче займа.

#### **4. АНАЛИЗ ДАННЫХ И ДОКУМЕНТОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЗАЕМЩИКА**

4.1. Экспертиза предоставленных Заемщиком документов проводится в течение установленного срока и осуществляется на основании представленных документов.

4.2. Специалист ОПО Центра проводит:

- правовую экспертизу, включающую в себя:
  - проверку правового статуса и соответствия субъекта МСП требованиям п.п. 1), 2), 4) п. 2.10.1. настоящего Положения;
  - проверку правового статуса и соответствия самозанятого требованиям пункта 2.10. настоящего Положения;
  - проверку полномочий руководителей Заемщика, Поручителей, Залогодателей на право подписи финансовых документов;
  - проверку документов, подтверждающих правомочия по пользованию занимаемыми помещениями;
  - проверку документов, необходимых для оформления договора залога и поручительства.

4.3. Эксперт по безопасности и взысканию задолженности проводит:

- экспертизу экономической безопасности, включающей в себя: меры по выявлению негативных фактов в деятельности субъекта МСП, а также его руководителей, учредителей/самозанятого;

- работу по выявлению ограничений для оформления в качестве залога предлагаемого имущества.

4.4. Специалист отдела экономического анализа или отдела по сопровождению и методологии проводит:

- финансово-экономическую экспертизу, включающую в себя:

оценку полноты и достоверности представленных первичных и других финансовых и бухгалтерских документов;

оценку финансового состояния и платежеспособности (при наличии данных);

проверку отсутствия по состоянию на любую дату в течение периода, равного 30 календарным дням, предшествующего дате заключения договора (соглашения) о предоставлении микрозайма, просроченной задолженности по налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, превышающей 50 тыс. рублей;

проверку наличия/отсутствия текущей/просроченной задолженности перед Центром по ранее заключенным в рамках настоящего Положения договорам займа;

проведение проверки благонадежности и деловой репутации субъекта МСП, а также его руководителей, учредителей/самозанятого, их паспортных данных, сведений, указанных в представленных документах;

готовит презентационные материалы (включая фото- или видеоматериалы) о деятельности Субъекта МСП/самозанятого;

осмотр залогового имущества;

оценку достаточности и ликвидности имущественного обеспечения;

проверку отсутствия задолженности перед работниками (персоналом) по заработной плате более 3 месяцев (для осуществляющих деятельность свыше трех месяцев).

4.5. Информацию об идентифицированных рисках, по результатам проведенных экспертиз, специалисты ОПО, ЭБВЗ отражают в листе согласования, сотрудник ОЭА – в проекте решения;

4.6. Специалист СУР на основании информации, отраженной специалистами ОПО, ЭБВЗ, ОЭА в листе согласования, проекте решения, оценивает значимость принимаемых Центром рисков в случае предоставления займа и предлагает мероприятия по снижению уровня рисков: привлечение дополнительного обеспечения, снижение суммы займа, установление индивидуального графика по погашению задолженности, страхование и т.п.). Рекомендуемые специалистом СУР мероприятия по снижению уровня принимаемых Центром рисков отражаются в листе согласования.

## **5. ОФОРМЛЕНИЕ ДОГОВОРА ЗАЙМА/ЗАЛОГА/ПОРУЧИТЕЛЬСТВА**

5.1. Договор займа, залога, поручительства оформляются специалистом ОСМ по установленной форме, за исключением договоров ипотеки, оформленных нотариусом. Правильность внесения паспортных данных, наименований, реквизитов, характеристик залогового имущества и иных данных договора проверяются специалистом ОСМ и ОПО. Подготовленный договор передается на проверку в ОПО до его подписания. ОПО проверяет договор на предмет соответствия типовой форме и решению Экспертного совета. После проверки и устранения замечаний, специалист ОПО визирует договор займа, обеспечительные договоры к договору займа. График платежей к договору займа визируется начальником отдела по сопровождению и методологии.

5.2. Со стороны Заемщика/поручителя, залогодателя договор займа/поручительства/залога подписывается руководителем или другим лицом, уполномоченным для заключения договора займа/поручительства/залога, и заверяется печатью (при наличии печати). Со стороны Центра договор подписывается генеральным директором, а в случае его отсутствия уполномоченным лицом и заверяется печатью Центра.

Договоры микрозайма, поручительства, залога подписываются в присутствии уполномоченного сотрудника Центра. При подписании вышеуказанных договоров заемщик, поручители, залогодатели или уполномоченные представители обязаны предоставить в Центр документы, удостоверяющие личность и полномочия.

Договор займа/поручительства/залога составляется в двух экземплярах, если иное не предусмотрено договором:

- первый, завизированный исполнителями, передается на хранение в бухгалтерию Центра.
- второй экземпляр передается Заемщику/поручителю/залогодателю.

5.3. При поручительстве Муниципального автономного учреждения города Красноярск «Центр содействия малому и среднему предпринимательству» («МАУ «ЦСМСП»), договор займа составляется в трех экземплярах.

5.4. Типовые формы договора займа, договора поручительства и договоров залога утверждаются генеральным директором Центра и размещаются на сайте Центра и в местах оказания услуг.

5.5. После подписания всех договоров экземпляры, завизированные сотрудниками Центра, хранятся в сейфовых шкафах. Вторые экземпляры передаются Заемщику/поручителю/залогодателю.

5.6. В случае оформления в залог транспортного средства, оборудования, (иного движимого имущества), займ выдается не ранее регистрации уведомления о залоге данного движимого имущества в Реестре уведомлений о залоге движимого имущества.

5.7. В случае оформления в качестве залога недвижимого имущества в течение 30 дней (за исключением случаев, когда требуется согласование решения о залоге недвижимого имущества с уполномоченным органом) с момента подписания договора займа, договоры залога недвижимости (ипотека) должны быть сданы в органы регистрации для надлежащего оформления в соответствии с действующим законодательством.

## **6. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ ДОСЬЕ ЗАЕМЩИКА**

6.1. По каждому Заемщику, получившему положительное решение о предоставлении микрозайма, формируется досье.

Досье заемщика является совокупностью печатных документов, предоставляемых нарочно, и электронных документов и/или файлов (сканов, скринов).

Формирование досье Заемщика осуществляется поэтапно на каждой стадии проведения процедуры по предоставлению Микрозайма.

6.2. На торцевой стороне досье Заемщика указывается:

- наименование Заемщика;
- номер Договора займа (после заключения данного Договора займа с Заемщиком);
- дата Договора займа (после заключения данного Договора займа с Заемщиком);
- сумма и срок займа.

6.3. На этапе рассмотрения представленных Заемщиком документов в досье помещаются документы, предоставленные последним в соответствии с перечнем и формами документов, необходимыми для рассмотрения заявления на получение микрозайма.

После принятия положительного или отрицательного решения по предоставлению микрозаймов в досье Заемщика помещается заключение по результатам проведенного анализа и проверки Заемщика.

6.4. В период действия Договора займа в досье Заемщика помещаются документы, оформленные в ходе переписки с Заемщиком (Залогодателями, Поручителями) и Центром.

6.5. Сформированное бумажное досье Заемщика хранится в металлических шкафах, оснащенных замком.

Электронное досье клиента хранится на серверах Центра.

Оригиналы договоров Займа/залога/поручительства, а также документов, переданных по Договору залога, хранятся в сейфовых шкафах.

6.6. Все документы, полученные от Заемщика (Поручителей, Залогодателей), являются

документами ограниченного использования.

Содержащиеся в досье Заемщика сведения не подлежат разглашению, передаче для ознакомления другим лицам, кроме:

- лиц, имеющих право доступа к досье Заемщика в силу своих должностных обязанностей в Центре;
- членов Экспертного совета;

Передача досье и документов из досье другим лицам и организациям осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации по распоряжению Генерального директора Центра, по письменному запросу соответствующей организации с обоснованием необходимости получения документов и составлением описи переданных документов.

6.7. После фактического закрытия Договора займа, сформированное досье должно храниться в архиве Центра в течение пяти лет.

## **7. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ДОГОВОРА ЗАЙМА И РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ, ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ДЕЙСТВУЮЩИЕ УСЛОВИЯ**

7.1. Контроль за выполнением условий договора займа со всеми изменениями, включая реструктуризацию, осуществляется отделом экономического анализа, отделом по сопровождению и методологии, ЭБВЗ (в случае выхода Заемщика на просрочку) Центра.

7.2. После получения займа Заемщик по мере его использования, но не позднее срока предусмотренного договором займа обязан подтвердить целевое использование полученного займа путем представления следующих документов:

- 1) выписок по расчетному счету, на который перечислены средства по договору займа за период с даты зачисления денежных средств по дату их списания с указанного расчетного счета;
- 2) чеков, платежных поручений, счетов-фактур, актов приема-передачи товарно-материальных ценностей, накладных, товарных, фискальных чеков, счетов за выполненные работы (поставки, услуги) и т.п.;
- 3) транспортных накладных и другой товаросопроводительной документации на отгруженное оборудование и материалы;
- 4) актов выполненных работ и услуг, актов приемки в эксплуатацию.

7.3. Специалист ОСМ обеспечивает контроль за целевым использованием заемных денежных средств.

7.4. Возврат суммы займа, уплата процентов и комиссий производятся в соответствии с условиями Договора займа

7.5. Осуществление контроля за своевременностью и полнотой уплаты процентов и основного долга, предусмотренных договором займа, осуществляется согласно действующим в Центре внутренним нормативным документам. При нарушении Заемщиком графика платежей по договору займа, проводятся мероприятия, регламентированные внутренними нормативными документами Центра по работе с задолженностью.

7.6. В течение срока пользования займом специалистом ОЭА контролируется состояние заложенного имущества в соответствии с режимом, указанным в договоре залога и/или принятом на Экспертном совете при рассмотрении заявки на заем.

Проверка заложенного имущества, факта ведения деятельности осуществляется специалистом ОЭА путем выезда на место нахождения бизнеса и/или имущества по мере необходимости, а также при получении информации о финансовых трудностях Заемщика, наступлении страховых случаев и т.д.

Итоги проверки подтверждаются фотоматериалами.

7.7. Все необходимые сведения о Заемщике, условиях договора займа, данные о возврате основного долга, уплате процентов отражаются в соответствующей компьютерной базе данных аналитического учета по выданным займам в день изменения задолженности по договору займа. Контроль осуществляют сотрудники отдела экономического анализа и отдела по сопровождению и методологии ежедневно.

7.8. Реструктуризация договора займа и пересмотр графика платежей по договору займа

возможны на основании письменного заявления Заемщика, подтверждающего необходимость пересмотра графика погашения задолженности к договору займа. Заявление заемщика регистрируется в журнале регистрации входящей корреспонденции Центра. К заявлению прилагается необходимый пакет документов.

7.8.1. Решение о реструктуризации договора займа (изменении графика платежей по договору займа) принимается Экспертным советом на основании проекта решения об изменении действующего договора займа. Условия реструктуризации договора устанавливаются по решению Экспертного совета.

7.8.2. Положительное решение о реструктуризации договора займа (изменение условий договора займа) оформляется дополнительным соглашением к данному договору займа (в двух экземплярах, в трех – при поручительстве МА «ЦС МСП»), которое подписывается обеими сторонами и скрепляется печатями (при наличии печати).

7.8.3. В течение трех дней после принятия отрицательного решения по вопросу реструктуризации специалист ОЭА/ОСМ/ЭБВЗ обязан подготовить письмо в адрес Заемщика с указанием причин отказа с требованием погасить задолженность по займу в установленные договором займа сроки. Письмо вручается под роспись уполномоченному лицу Заемщика с указанием даты вручения, либо отправляется по почте заказным письмом, а также по электронной почте Заемщика. Почтовая квитанция об отправке письма/извещение о получении или возврате письма подшиваются в досье заемщика.

7.9. При отказе Заемщика добровольно погасить задолженность по договору займа, специалистами Центра проводится работа в соответствии с Положением по работе с задолженностью в Центре.

7.10. Внесение изменений в обеспечительные договоры, а также внесение любых изменений в действующие условия договора займа, рассматриваются Экспертным советом и, при его положительном решении, заключаются дополнительные соглашения к действующей договорной документации.

## **8. ЗАКРЫТИЕ ДОГОВОРА ЗАЙМА**

8.1. Задолженность по предоставленному займу считается полностью погашенной с момента погашения основного долга, уплаты начисленных процентов, штрафных санкций, начисленных в соответствии с условиями договора займа, госпошлины, начисленной по решению суда (в случае взыскания задолженности в судебном порядке).

8.2. Уполномоченным подразделением Центра согласно данным бухгалтерского учета составляется акт сверки расчетов с Заемщиком.

Акт сверки подписывается со стороны Заемщика руководителем предприятия/индивидуальным предпринимателем/самозанятым и заверяется печатью Заемщика (при наличии), со стороны Центра – ответственным сотрудником Бухгалтерии и заверяется печатью Центра.

8.3. Подписанный обеими сторонами акт сверки расчетов передается в бухгалтерию.

8.4. После возврата займа и процентов досье заемщика в соответствии с главой 6 настоящего Положения хранится в архиве Центра в течении пяти лет.

## **9. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЕМЩИКОВ**

9.1. При рассмотрении обращений Заемщиков Центр руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность Заемщика о получении Центром его обращения.

9.2. Приказом Генерального директора на основании представления заместителя генерального директора, курирующего микрофинансовую деятельность, из числа сотрудников ОСМ назначается работник по рассмотрению обращений Заемщиков (далее - специалист по обращениям).

9.3. Специалист по обращениям, имеет право:

9.3.1. запрашивать дополнительные документы и сведения у Заемщика, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

9.3.2. требовать у работников Центра предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

9.3.3. в случае необходимости обращаться непосредственно к Генеральному директору, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с Заемщиками с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Заемщиков.

9.4. Ответ на обращение получателя финансовой услуги специалист по обращениям направляет по адресу, предоставленному Заемщиком при заключении договора Займа или по адресу, сообщенному Заемщиком в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Центром. В случае направления обращения от имени Заемщика его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Центр направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Центру Заемщиком при заключении договора Займа, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

Специалист по обращениям обязан отвечать на каждое полученное Центром обращение, за исключением случаев, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Заемщика.

Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом Центра.

9.5. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между Заемщиком и Центром. При этом использование личного кабинета получателя Заемщика в Центре признается надлежащим способом обмена сообщениями.

9.6. В случае возникновения у Центра сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя Заемщика или полномочий представителя Заемщика, специалист по обращениям обязан проинформировать Заемщика о риске получения информации неуполномоченным лицом.

9.7. Центр информирует в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте Заемщиков о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения:

9.7.1. Обращение Заемщика должно содержать в отношении Заемщика, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии, для направления ответа на обращение; в отношении Заемщика, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

9.7.2. Обращение Заемщика желательно должно содержать следующую информацию и документов:

- номер договора, заключенного между Заемщиком и Центром;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Центра, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые Заемщик считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

9.8. Центр отказывает в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

9.8.1. в обращении не указаны идентифицирующие Заемщика признаки (в отношении



Заемщика (ФИО, полное наименование, место нахождения);

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

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

9.8.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

9.8.5. в обращении содержится вопрос, на который Заемщику 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.

В случае устранения вышеперечисленных обстоятельств, Центр принимает обращение к рассмотрению по существу.

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

9.10. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Центром в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения Заемщиков, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

9.11. Специалист по обращениям принимает обращения Заемщиков по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Центра, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте Центра.

Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня специалист по обращениям заносит в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) наименование получателя Займа, от имени которого направлено обращение.

Специалист по обращениям обязан составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений». В случае если Заемщик не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, специалист по обращениям обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у Заемщика недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Заемщиком, Центр обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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

9.12. Центр принимает решение по полученному обращению. Если специалист по обращениям полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Центром по обращению и какие действия должен предпринять Заемщик (если они необходимы). Если специалист по обращениям полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

В случае отсутствия ответа Заемщика на запрос Центра, ответственный специалист вправе

принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

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

Ответ на обращение направляется Заемщику по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению специалиста по обращениям, иным способом, указанным в договоре Займа, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

9.13. Специалист по обращениям не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и направляет свои предложения в целях повышения качества обслуживания Заемщиков на имя заместителя генерального директора, курирующего микрофинансовую деятельность.

## **10. ПОРЯДОК РАЗЪЯСНЕНИЯ УСЛОВИЙ ДОГОВОРОВ И ИНЫХ ДОКУМЕНТОВ В ОТНОШЕНИИ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ**

10.1. Все формы договоров и иных документов размещены на сайте Центра и в местах оказания финансовых услуг.

10.2. В случае возникновения у Заемщика вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, а также необходимости разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги Центр обязан предоставить ему мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

10.3. Консультации предоставляются очно по месту оказания финансовой услуги или по телефону.

10.4. В случае обращения Заемщика за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

10.5. За разъяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги ответственным является сотрудник ОСМ, подготовивший кредитно-обеспечительную документацию к подписанию.

10.6. Ответственный за разъяснения законодательства, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги назначается приказом генерального директора Центра по представлению начальника отдела правового обеспечения.