

Утверждено приказом Директора
ООО МКК «Микро резерв»
№ 13 от 12.07.2017 г.



Порядок разьяснения условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разьяснений

1. Общие положения

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, со ст.4, 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Федеральным законом от 2 июля 2010 года №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Указанием Банка России от 3 февраля 2016 года №4278-У «О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации». Настоящий Порядок определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники, агенты ООО МКК «Микро резерв» (далее- Компания) должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

2. Термины и понятия, используемые в Порядке

Компания – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Микро резерв»;

Заявитель – физическое или субъект малого и среднего предпринимательства, подавший заявление в ООО МКК «Микро резерв»;

Ответственный сотрудник – сотрудник Компании, ответственный за разьяснение условий договора и иных документов в отношении микрозайма (займа);

Разьяснение условий – разьяснение условий договора микрозайма (займа) и иных документов в отношении микрозайма (займа);

3. Сотрудники, ответственные за предоставление разьяснений условий договора и иных документов в отношении микрозайма (займа)

Ответственность за разьяснение условий возлагается на следующих работников:

- Сотрудники Компании, кроме водителя в соответствии штатным расписанием
- Агенты, имеющие доверенность на право представлять интересы Компании

4. Принципы разьяснения условий

- 4.1. Основными принципами разьяснения условий являются добросовестность, полнота и достоверность разьясняемых сведений;
- 4.2. При разьяснении условий договора микрозайма (займа) не допускается:
 - Оказание психологического давления на Заявителя с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
 - Стимулирование заключения Заявителем иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного Заявителем на лучших для него условиях.

4.3. В случае возникновения у Заявителя вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, ответственный сотрудник обязан предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (Тридцати) минут.

5. Способы разъяснения условий

Ответственный сотрудник имеет права и обязан разъяснять условия посредством:

- Телефонных переговоров;
- Личных бесед (как на территории Компании, так и в месте нахождения заявителя).

6. Список условий, обязательных для разъяснения

Ответственный сотрудник обязан разъяснить Заявителю следующие условия:

1. Сумма займа;
2. Срок действия договора;
3. Валюта, в которой представляется займ;
4. Процентная ставка;
5. Количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика (график погашения микрозайма (займа));
6. Порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате микрозайма;
7. Способы исполнения заемщиком обязательств по договору по месту нахождения заемщика;
8. Обязанность заемщика/поручителя/залогодателя заключить договоры обеспечения микрозайма (займа);
9. Обязанность заемщика использовать микрозайм (займ) строго по цели, предусмотренной договором займа;
10. Ответственность заемщиков за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) и порядок их определения;
11. Способ обмена информацией между кредитором и заемщиком;
12. Очередность погашения задолженности;
13. Разрешение споров, в том числе их досудебное урегулирование;
14. Способы защиты законных прав Заявителя;
15. Способы взаимодействия, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности;
16. О правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;
17. 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;
18. Прочие условия кредитно-обеспечительной документации;
19. Запрос информации из АО «Национальное бюро кредитных историй», АО «Объединенное кредитное бюро» и предоставление информации в АО «Национальное бюро кредитных историй», АО «Объединенное кредитное бюро».