

Утверждаю
Генеральный директор
/И.Н. Азарова/
«03» мая 2017 г.

Порядок разъяснения условий договора и иных документов в отношении микрозайма (займа) сотрудниками МКК АФПМСП получателям финансовых услуг (Заявителям)

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 30 мая 2016 года № 4027-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также перечне операций (содержанию видов деятельности) на финансовом рынке, подлежащих стандартизации в зависимости от вида деятельности финансовых организаций», 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 МКК АФПМСП (далее по тексту - Фонд) должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

2. Термины и понятия, используемые в Порядке:

Фонд - Микрокредитная компания Астраханский фонд поддержки малого и среднего предпринимательства;

Заявитель – субъект малого и среднего предпринимательства, подавший заявку в Фонд на получение микрозайма (займа);

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

Разъяснение условий - разъяснения условий договора микрозайма (займа) и иных документов в отношении микрозайма (займа).

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

Ответственность за разъяснение условий возлагается на сотрудников следующих должностей:

- Генеральный директор;
- сотрудники Службы правового обеспечения в соответствии со штатным расписанием;
- сотрудники Центра микрофинансирования в соответствии со штатным расписанием;
- сотрудники Группы залогов в соответствии со штатным расписанием.

4. Принципы разъяснения условий

4.1. Основными принципами разъяснения условий являются добросовестность, полнота и достоверность разъясняемых сведений.

4.2. При разъяснении 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 Фонда, 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 предоставляется 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" и предоставление информации в АО "Национальное бюро кредитных историй".