

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

И.Н. Азарова

«01» апреля 2021 г.

## ПОРЯДОК

**разъяснения условий договора и иных документов в отношении микрозайма (займа) сотрудниками Астраханского фонда поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания) получателям финансовых услуг (Заявителям)**

### 1. Общие положения

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.

Настоящий Порядок определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники Астраханского фонда поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания) (далее по тексту - Фонд) должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

### 2. Термины и понятия, используемые в Порядке:

**Фонд** - Астраханский фонд поддержки малого и среднего предпринимательства (микрокредитная компания);

**Заявитель** – субъект малого и среднего предпринимательства/самозанятый, 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.
- сотрудники Группы сопровождения в соответствии со штатным расписанием.

#### **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 разьяснения. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

#### **5. Способы разьяснения условий**

Ответственный сотрудник имеет права и обязан разьяснять условия посредством:

- телефонных переговоров;

- личных бесед (как на территории Фонда, так и в месте нахождения Заявителя).

- посредством электронных каналов связи (электронная почта, телефонные мессенджеры)

#### **6. Список условий, обязательных для разьяснения**

Ответственный сотрудник обязан разьяснить 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"<sup>1</sup> и предоставление информации в АО "Национальное бюро кредитных историй".