

«УТВЕРЖДАЮ»



Генеральный директор
ООО «Микрокредитная компания Карпе дием»

Л.Н. Филатьева
Л.Н. Филатьева

8 января 2019 года

**Порядок разъяснения условий договора и иных документов
в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить**

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 (утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22), статьей 4, 5 ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» от 13.07.2015 № 223-ФЗ, ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» от 02.07.2010 № 151-ФЗ, Указанием Банка России «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 (содержании видов деятельности) на финансовом рынке, подлежащих стандартизации в зависимости от вида деятельности финансовых организаций» от 30.05.2016 № 4027-У, Указанием Банка России «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» от 03.02.2016 года № 4278-У, ФЗ «О потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 N 353-ФЗ.

Настоящий Порядок определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники ООО «Микрокредитная компания Карпе дием» (далее – «Общество») должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

2. Термины и понятия, используемые в Порядке:

Ответственный сотрудник – сотрудник Общества, ответственный за разъяснение условий договора и иных документов в отношении займа;

Разъяснение условий – разъяснения условий займа и иных документов в отношении займа.

3. Сотрудники, ответственные за предоставление разъяснений

Ответственность за разъяснение условий возлагается на сотрудников следующих должностей:

- операционный менеджер

4. Принципы разъяснения условий

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

При разъяснении условий договора займа не допускается:

– оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

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

В случае возникновения у получателя финансовой услуги 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. Каналы разъяснения условий

Ответственный сотрудник имеет право и обязан разъяснять условия посредством:

- телефонных переговоров;
- личных бесед.

6. Список условий, обязательных для разъяснения

Ответственный сотрудник обязан разъяснить получателю финансовой услуги следующие условия:

- сумма займа;
- срок действия договора;
- валюта, в которой предоставляется займ;
- процентная ставка;
- количество, размер и периодичность (сроки) платежей (график погашения займа);
- порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей при частичном досрочном возврате микрозайма;
- способы исполнения заемщиком обязательств по договору по месту нахождения заемщика;
- бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору;
- обязанность заемщика заключить иные договоры;
- ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) и порядок их определения;
- условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору;
- способ обмена информацией между займодавцем и заемщиком;
- очередность погашения задолженности;
- разрешение споров, в том числе их досудебное урегулирование;
- способы защиты законных прав Заявителя;
- способы взаимодействия, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности;
- прочие условия договора займа;
- запрос информации из ООО «Микрокредитная компания Карпе дием» и предоставление информации в ООО «Микрокредитная компания Карпе дием»;
- запрос информации из бюро кредитных историй и предоставление информации в бюро кредитных историй.

Прошито, пронумеровано и скреплено печатью
2 (два) листа

Генеральный директор

ООО «Микрокредитная компания Карпе Дием»



Фирменная Лидия Николаевна

08 января 2019

