

Утверждаю:
Генеральный Директор Общества с
ограниченной ответственностью
микрокредитная компания «ЭТНА»
/А.Ю. Усольцев
«10» июля 2018 г.



Порядок

разъяснения условий договора и иных документов в отношении займа сотрудниками ООО МКК «ЭТНА» 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 (содержании 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», так же в соответствии с Федеральным законом "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 МКК «ЭТНА» (далее по тексту -«МКК») должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

2. Термины и понятия, используемые в Порядке:

МКК - ООО МКК «ЭТНА»;

Заявитель – физическое лицо, отвечающее требованиям МКК и обратившееся в МКК за получением микрозайма;

Ответственный сотрудник – сотрудник МКК, 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 условий

Ответственность за разъяснение условий возлагается на сотрудников следующих должностей:

- кредитных специалистов;
- специалистов службы безопасности;

- юриста;
- директора;

4. Принципы разьяснения условий

4.1. Основными принципами разьяснения условий являются добросовестность, полнота и достоверность разьясняемых сведений.

4.2. При разьяснении условий договора 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. Каналы разьяснения условий

Ответственный сотрудник имеет права и обязан разьяснять условия посредством:

- телефонных переговоров;
- личных бесед (как на территории подразделений МКК, так и в месте нахождения Заявителя).

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 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. Бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору;
9. Обязанность заемщика заключить иные договоры;
10. Ответственность заемщиков за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) и порядок их определения;
11. Условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору;
12. Способ обмена информацией между кредитором и заемщиком;
13. Очередность погашения задолженности;
14. Разрешение споров, в том числе их досудебное урегулирование;
15. Способы защиты законных прав Заявителя;
16. Способы взаимодействия, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности;
17. Прочие условия договора займа;
18. Запрос информации из бюро кредитных историй и предоставление информации в бюро кредитных историй.