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

I.

Работник ООО МКК «Кредитный Дом» (далее – МФО), осуществляющий непосредственное взаимодействие с получателем финансовых услуг (далее – физическое лицо, обратившееся за займом, Клиент) обязан до приема на обслуживание ознакомить его с Правилами предоставления микрозаймов, с Информацией об условиях предоставления, использования и возврата потребительского микрозайма, Общими условиями договора потребительского микрозайма и иными условиями порядка выдачи и возврата микрозайма.

1. Разъяснить клиенту условия договора займа, в том числе:

- 1) Ознакомить клиента с суммой займа, сроком действия договора и датой возврата займа, процентной ставкой в процентах годовых, процентную ставку за пользование займом в день и полной стоимостью потребительского займа;
- 2) Ознакомить с графиком платежей и суммой переплаты по договору в целом по дату возврата займа;
- 3) Разъяснить право досрочного возврата суммы займа как полностью, так и ее части. В случае досрочного возврата всей суммы займа или ее части клиент обязан будет уплатить проценты по договору займа на возвращаемую сумму займа включительно до дня фактического возврата соответствующей суммы займа или ее части;
- 4) Информировать о бесплатном способе исполнения обязательств по договору займа;
- 5) Предупредить об ответственности за ненадлежащее исполнение условий договора и ознакомить с размером неустойки (штрафа, пени):
В качестве меры ответственности за ненадлежащее исполнение обязательств по договору займа применяется неустойка в виде пени, начисление которой начинается с первого дня ненадлежащего исполнения обязательств (просрочки платежа). Размер неустойки составляет 20% годовых (0,05% в день) от суммы займа за каждый день ненадлежащего исполнения обязательств по договору займа.
- 6) Разъяснить клиенту, что при наличии просроченной задолженности по краткосрочному договору займа (срок займа до 60 дней) более чем на 10 календарных дней, МФО имеет право на подачу искового заявления в суд.

2. Предоставить клиенту информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора займа на предлагаемых МФО условиях, в частности, сообщить о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- 1) соразмерность долговой нагрузки клиента с его текущим финансовым положением;
 - 2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору займа (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
 - 3) вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору займа (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от клиента причинам, состояние его здоровья, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).
3. Проинформировать клиента о том, что сведения, предоставленные им о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах (при рассмотрении заявления на получение займа на сумму, превышающую 3000 руб.), могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора займа.
4. Провести оценку платежеспособности получателя финансовой услуги (клиента).
- 4.1. Для оценки долговой нагрузки запросить у клиента, обратившегося с заявлением на получение микрозайма на сумму свыше 3 000 рублей, следующую информацию:
- о текущих денежных обязательствах;
 - о периодичности и суммах платежей по указанным обязательствам;
 - о целях получения займа;
 - об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;
 - о факте производства по делу о банкротстве клиента на дату подачи заявления на получение займа и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.
- Данная информация указывается в анкете клиента, которую он должен подписать.
- 4.1. Дополнительно, для оценки показателя долговой нагрузки (далее – ПДН) запросить у клиента, обратившегося с заявлением на получение микрозайма на сумму 10 000 рублей и свыше, следующую информацию:
- справку по форме 2-НДФЛ;
 - справку о заработной плате с места работы, подтвержденную работодателем;
 - выписку по счету заемщика, на которую зачисляется сумма заработной платы и (или) иных доходов, учитываемых при определении величины среднемесячного дохода заемщика, предоставленной банком, в котором открыт данный счет, на бумажном носителе или в электронном виде (в том числе сформированной системами онлайн- и (или) мобильного банкинга);
 - справку о размере пенсии, выданную подразделением Пенсионного фонда РФ.
- Для расчета ПДН принимается любой предоставленный документ из вышеуказанных.

5. Проверить наличие неисполненных обязательств по действующему договору займа, заключенному на срок до 30 дней. **При наличии неисполненных обязательств перед МФО, краткосрочный займ не предоставляется.**

6. Любая информация, предоставляемая Клиенту, должна быть актуальна на дату взаимодействия с Клиентом в части оказания финансовых услуг.

II.

**Должностные лица ООО МКК «Кредитный Дом»,
ответственные за предоставление разъяснений условий договоров займа и иных
документов в отношении финансовых услуг**

Кондратюк Елена Александровна – обособленные подразделения в г. Юрга

Соколова Лилия Николаевна – г. Калуга и обособленное подразделение в г. Козельск

III.

**Информация о рисках,
связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги
условий договора займа, и возможных негативных финансовых последствиях
при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа или
привлечении денежных средств МФО)**

1. Риск вероятности наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору займа, в том числе:

- потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от клиента причинам;
- состояние здоровья, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода, в том числе: несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью, присвоение заемщику инвалидности 1-2 группы после заключения договора займа, тяжелое длящееся заболевание;

2. При несвоевременной оплате займа сумма возврата займа увеличивается в связи со следующими обстоятельствами:

- увеличивается срок пользования денежными средствами;
- начисляется в зависимости от индивидуальных условий договоров неустойка за несвоевременное исполнение обязательств.

3. При несвоевременном исполнении обязательств по договору займа, в качестве меры ответственности, применяется неустойка в виде пени, начисление которой начинается с первого дня ненадлежащего исполнения обязательств (просрочки платежа). *Размер неустойки составляет 20% годовых (0,05% в день) от суммы займа за каждый день ненадлежащего исполнения обязательств по договору займа.*

4. Нарушение заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа влечет ответственность, установленную федеральным законом, договором займа, а также возникновение у кредитора права потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы займа вместе с причитающимися по договору займа процентами и (или) расторжения договора займа.

В случае нарушения заемщиком условий договора займа, заключенного на срок менее чем 60 календ. дней, по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем 10 календ. дней кредитор вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы займа вместе с причитающимися процентами или расторжения договора.

5. В случае принятия решения о судебном урегулировании спора процессуальные издержки возмещаются стороне, требования которой удовлетворены за счет средств ответчика по иску.

6. В соответствии с ограничениями по ст.12 Федерального закона от 02.07.2010 №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности микрофинансовых организация» общества, являясь микрокредитной компанией, не привлекает займы от физических лиц, кроме учредителей (участников) общества.

Займы, привлекаемые от участников общества, не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации. Соответственно, участники общества несут риск невозврата денежных средств, привлекаемых МФО от участников общества по договорам о привлечении денежных средств (займов).

IV.

Информация о правах заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности

1. Заемщик вправе получать по запросу один раз в месяц бесплатно и любое количество раз за плату следующую информацию:

- размер текущей задолженности заемщика перед кредитором по договору потребительского кредита (займа);

- даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа) (размеры предстоящих платежей заемщика по потребительскому кредиту (займу) с переменной процентной ставкой определяются в порядке, установленном настоящим Федеральным законом);

- иные сведения, указанные в договоре потребительского кредита (займа).

2. Заемщик по договору потребительского займа вправе бесплатно (но не более одного раза по одному договору займа) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, получать заверенные микрофинансовой организацией копии следующих документов:

- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора займа;
- 2) подписанное заемщиком заявление на предоставление займа;
- 3) документ, подтверждающий выдачу займа (расходно-кассовый ордер, платёжное поручение);
- 4) согласия, предоставленные клиентом во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 5) документ, подтверждающий полное исполнение заемщиком обязательств по договору займа;

3. Заемщик вправе получать бесплатно информацию о наличии просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа) способом и в срок, которые предусмотрены договором потребительского кредита (займа).

4. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности.

5. Заемщик вправе в любой момент отказаться от исполнения соглашения о способах взаимодействия с кредитором, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.

6. В случае возникновения разногласий с действиями кредитора, заемщик/ заинтересованное лицо вправе обратиться с заявлением, жалобой, пожеланиями к руководству микрофинансовой организации и в контролирующие органы МФО, в том числе:

СРО Союз «Микрофинансовый Альянс Институты развития малого и среднего бизнеса»

телефоны: +7 800 333 68 67, +7 (499) 322 46 77

Юридический адрес: 127055, г. Москва, ул. Сущёвская, д. 21, офис 513

E-mail: info@alliance-mfo.ru

Путем направления обращений через официальный сайт

СРО Союз «Микрофинансовый Альянс» (<https://alliance-mfo.ru/>)

Центральный Банк Российской Федерации

Адрес: ул. Неглинная, 12, Москва, 107016 Телефон: 8 800 300-30-00 (звонок бесплатный)

Путем направления обращений через официальный сайт Банка России (<http://cbr.ru>)

Рекомендация заемщикам по включению в обращение следующей

информации и документов (при их наличии):

В целях всестороннего и надлежащего рассмотрения обращений рекомендуется в нем указывать следующие данные

1. Номер договора, заключенного между Заемщиком и МФО;
2. Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
3. Наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника МФО, действия (бездействие) которого обжалуются;
4. Иные сведения, которые Заемщик считает необходимым сообщить;
5. Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

МФО вправе отказать в рассмотрении обращения клиента/ заемщика по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие клиента признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме);
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МФО, имуществу, жизни и (или) здоровью работников МФО, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) в обращении содержится вопрос, на который заемщику ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

МФО обязана рассмотреть обращение клиента/ заемщика по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пунктах 1) – 5).

Информация о необходимости предоставления подтверждающих документов

вместе с заявлением о реструктуризации

В соответствии с положениями ст.12 Стандарта защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг о реструктуризация задолженности:

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа заемщик (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в МФО с заявлением о реструктуризации задолженности.

2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, МФО обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном настоящей статьей.

3. МФО рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности заемщика перед МФО по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения заемщиком суммы потребительского займа:

- 1) смерть заемщика;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью заемщика или его близких родственников;
- 3) присвоение заемщику инвалидности 1-2 группы после заключения договора займа;
- 4) тяжелое заболевание заемщика, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании заемщика недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода заемщиком в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если заемщик имеет несовершеннолетних детей либо семья его в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение заемщиком статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв заемщика в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении заемщика, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

11) произошедшее не по воле заемщика существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода заемщика и (или) его способность исполнять обязательства по договору займа.

4. Указанные в пункте 3 настоящей статьи факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято МФО. Заемщик (его правопреемник, представитель) в обязательном порядке обязан предоставить подтверждающие документы вместе с заявлением о реструктуризации. В случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и МФО не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов, то МФО должны запросить недостающие документы у заемщика.

5. По итогам рассмотрения заявления о реструктуризации МФО принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет заемщику ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации.

6. В случае принятия МФО решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе заемщику МФО предлагает заключить соответствующее соглашение между МФО и заемщиком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.