УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО МКК «М-КАПИТАЛ»
_____/М.В. Волосников
«20» февраля 2020 г.

Порядок
разъяснений условий договора и иных документов в отношении займа сотрудниками ООО МКК «М-КАПИТАЛ» 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) па 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 №353-ФЗ. Настоящий Порядок определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники ООО МКК «М-КАПИТАЛ» (далее по тексту - «МКК») должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

2. Термины и понятия, используемые в Порядке:

МКК - ООО МКК «М-КАПИТАЛ»;
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 микрозайма;
Разъяснение условий - разъяснения условий займа и иных документов в отношении микрозайма.

3. Сотрудники, ответственные за предоставление разъяснений условий

Ответственность за разъяснение условий возлагается на сотрудников следующих должностей:

- специалист по выдаче займов.

4. Принципы разъяснения условий

4.1. Основными принципами разъяснения условий являются добросовестность, полнота и достоверность разъясняемых сведений.
4.2. При разъяснении 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 микрозайма 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 60 (шестьдесят) минут.

5. Каналы разъяснения условий

Ответственный сотрудник имеет права и обязан разъяснять условия посредством:

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

6. Список условий, обязательных для разъяснения

Ответственный сотрудник обязан разъяснить Заявителю следующие условия:
1. Сумма микрозайма;
2. Срок действия договора;
3. Валюта, в которой предоставляется микрозаем;
4. Процентная ставка;
5. Размер суммы погашения микрозайма;
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 (при наличии);
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;
1 5. Способы защиты законных прав Заявителя;
16. Способы взаимодействия, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности;
1 7. Прочие условия договора микрозайма;
18.Запрос информации из бюро кредитных историй и предоставление информации в бюро кредитных историй.