**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор Некоммерческой организации**

 **«Микрокредитная компания**

 **фонд микрофинансирования субъектов малого и среднего предпринимательства**

**в г. Севастополе»**

 **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Добрецова Л.С.**

 **(*Приказ № 16 от «19» июля 2019 года)***

**ПОРЯДОК**

**разъяснения условий договоров и иных документов**

**в отношении финансовых услуг**

**Некоммерческой организации «Микрокредитная компания фонд микрофинансирования**

**субъектов малого и среднего предпринимательства в г. Севастополе»**

**Севастополь,**

**2019**

1. **Общие положения**
2. Настоящий Порядок разъяснений условий договоров и иных документов (далее – Порядок) в отношении финансовых услуг Некоммерческой организации «Микрокредитная компания фонд микрофинансирования субъектов малого и среднего предпринимательства в г. Севастополе» (далее – Фонд) разработан в соответствии с требованиями Базового стандарта 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 22.06.2017 г.).
3. Определения:

 **Получатель финансовой услуги** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Фонд с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

**Финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, получает или получил, осуществляются в устной форме при устном обращении получателя (в т.ч. посредством телефонной связи) и в письменной форме при письменном обращении. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.
2. Разъяснения представляются: в дату обращения - при устном запросе разъяснений, в течение 12 рабочих дней с даты регистрации обращения - в случае письменного запроса разъяснений.
3. В Некоммерческой организации «Микрокредитная компания фонд микрофинансирования субъектов малого и среднего предпринимательства в г. Севастополе» (далее – Фонд) сотрудниками ответственными за предоставление разъяснений договоров и иных документов являются кредитующие сотрудники:

- заместитель директора;

- главный экономист по выдаче и сопровождению микрозаймов;

1. **Принципы разъяснения условий**
2. Основными принципами предоставления разъяснений договоров и иных документов (далее - разъяснения) являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.
3. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, сотрудник Фонда обязан предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом Фонд не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.
4. При разъяснениях не допускается:

- оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору финансовой услуги;

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

1. **Порядок** **разъяснения условий**
	1. Получатель финансовой услуги вправе получить разъяснения условий договоров и иных документов на любой стадии сотрудничества с Фондом (предварительное консультирование, на стадии заключения договора, на стадии исполнения договора).
	2. Получатель финансовой услуги вправе самостоятельно ознакомиться на сайте Фонда http://microfond92.ru, на информационных стендах в офисе Фонда с общедоступной информацией о правилах предоставления микрозаймов в Фонде, с нормативными документами, в т.ч. локальными, используемыми Фондом в работе, или обратиться за разъяснениями к ответственному сотруднику Фонда.
	3. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовых услуг Фонда предоставляются в полном объеме, который позволит получателю финансовой услуги в однозначном смысле усвоить информацию и принять решение. Разъяснения предоставляются в доступном и исчерпывающем виде, с демонстрацией соответствующих положений разъясняемого документа и, при необходимости, соответствующих нормативных актов, регулирующих правоотношения сторон.
	4. Разъяснения доводятся Фондом до получателей финансовых услуг:

- на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;

- бесплатно;

- на русском языке;

- в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, сотрудник Фонда обеспечивает, чтобы предоставляемые получателям финансовых услуг разъяснения были понятны и доступны получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;

- в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления.

1. В случае ненадлежащего, по мнению лица, заинтересованного в получении финансовой услуги, разъяснения условий договоров и иных документов, а равно отказа от предоставления разъяснения, указанное лицо вправе обратиться к Директору Фонда с жалобой на действия сотрудника, предоставившего ненадлежащего вида и качества разъяснения вышеуказанных документов.
2. **Список условий, обязательных для разъяснения**

Ответственный сотрудник Фонда обязан разъяснить получателю финансовой услуги следующие условия.

**НА СТАДИИ ПРИВЛЕЧЕНИЯ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ КЛИЕНТОВ:**

* круг лиц, имеющих право на получение в Фонде микрозаймов;
* на какие цели не могут предоставляться микрозаймы;
* максимальный срок пользования микрозаймом;
* максимальная сумма микрозайма;
* действующие процентные ставки за пользование микрозаймом;
* количество, размер, периодичность (сроки) платежей (график погашения микрозайма);
* возможность и условия досрочного погашения микрозайма;
* обязательность целевого использования микрозайма;
* способы исполнения обязательств по договору микрозайма;
* документы необходимые для рассмотрения заявления о предоставлении микрозайма;
* о запросе информации у третьих лиц и предоставлении информации третьим лицам (НБКИ, др.);
* информация 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 (Приложение 1);
* виды и способы обеспечения микрозаймов, используемые Фондом;
* виды дополнительных расходов, которые могут возникнуть у получателя финансовой услуги, в том числе: расходы на оценку закладываемого имущества профессиональным оценщиком, плата, взимаемая коммерческими банками, за предоставление справки(-ок) о состоянии действующих расчетных счетов (с указанием остатка, оборотов за последние 6 (шесть) месяцев) и наличии требований к ним (наличие картотеки), др.

**НА СТАДИИ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРОВ**

**(МИКРОЗАЙМА, ПОРУЧИТЕЛЬСТВА, ЗАЛОГА)**

Ответственный сотрудник Фонда разъясняет все условия договоров, относительно которых у подписантов возникают вопросы при прочтении договоров. Вне зависимости от поступления вопросов разъясняются условия, касающиеся:

* ответственности заемщика и лиц, предоставивших Фонду обеспечение исполнения обязательств заемщика, за ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств перед Фондом: по предоставлению документов, подтверждающих целевое использование суммы микрозайма, по возврату микрозайма и/или уплате процентов, а также других обязательств (право Фонда на досрочное истребование микрозайма, увеличение размера денежного требования Фонда на сумму пени, штрафа);
* солидарного характера ответственности поручителей и права Фонда предъявлять иск как ко всем солидарным должникам, так и к одному или нескольким из них;
* очередность погашения задолженности;
* способов и каналов взаимодействия в рамках договоров.

 **НА СТАДИИ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРОВ**

Ответственные сотрудники Фонда разъясняют все условия договоров, по которым поступили вопросы от сторон договоров (контрагентов Фонда), в т.ч.:

* разрешение споров, в т.ч. их досудебное урегулирование;
* права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности (Приложение 2);
* способы защиты прав получателя финансовой услуги (Приложение 3).

При возникновении трудностей указанные выше работники привлекают для предоставления разъяснений главного юрисконсульта или иных сотрудников Фонда.

Разъяснения даются в той форме, в которой поступил вопрос:

* устно при личном контакте, если контрагент прибыл в офис Фонда для получения ответа на свой
* вопрос;
* по телефону, если контрагент обратился с вопросом по телефону;
* письменно, если контрагент обратился с вопросом письменно.

**«СОГЛАСОВАНО»:**

Заместитель директора \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/С.В. Василец/

Главный бухгалтер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Т.Г. Арсентьева/

Главный юрисконсульт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/И.В. Клименко/

Приложение 1

к Порядку разъяснений условий

договоров и иных документов

в отношении финансовых услуг

НКО «МКК ФМФ Севастополя»

**Уведомление получателю финансовых услуг 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**

1. Риск применения к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором микрозайма в следующих случаях и размерах:

* при несвоевременном перечислении платежа в погашение микрозайма или уплаты процентов в заемщик уплачивает Фонду неустойку в размере 0,1 (ноль целых одна десятая) процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки в период с даты возникновения просроченной задолженности (не включая эту дату) по дату полного погашения просроченной задолженности (включительно).
* за нарушение Заемщиком обязанностей по использованию микрозайма по целевому назначению и предоставлению расчета по страховым взносам в срок не позднее пяти рабочих дней с момента сдачи данного расчета в соответствии с условиями договора микрозайма Фонд увеличивает размер действующей процентной ставки по микрозайму на 10 (Десять) процентных пунктов за каждое перечисленное нарушение с даты возникновения просрочки исполнения такой обязанности по договору микрозайма (или с даты установления факта нарушения) до момента фактического ее исполнения включительно;
* за нарушение Заемщиком требований не привлекать другие кредиты и/или займы (в том числе - путём выпуска векселей), не выступать поручителем по обязательствам третьих лиц, без письменного согласия Фонда на совершение данных действий, требований по обеспечению доступа представителей Фонда для фактической проверки места ведения своей деятельности, требований по уведомлению Фонда об изменениях юридического адреса регистрации (прописки), фамилии. Имени. Отчества, паспортных данных, изменении полномочий должностных лиц, состава учредителей Фонд взыскивает с Заемщика за каждый факт неисполнения неустойку (штраф) в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей;
* за нарушение Заемщиком обязанностей по предоставлению 1 раз в полгода в течение 10 календарных дней, следующих за отчестным периодом, сведений о среднесписочной численности работников за отчетный период, сведений о среднемесячной заработной плате работников за отчетный период в соответствии с условиями договора микрозайма Фонд увеличивает размер действующей процентной ставки по микрозайму на 10 (Десять) процентных пунктов за каждое перечисленное нарушение с даты возникновения просрочки исполнения такой обязанности по договору микрозайма (или с даты установления факта нарушения) до момента фактического ее исполнения включительно

2. Риск предъявления к заемщику в соответствии с договором микрозайма требования о досрочном возврате суммы микрозайма и уплате причитающихся процентов и иных платежей, предусмотренных условиями договора микрозайма, в случаях:

2.1. нарушения заемщиком сроков, установленных договором микрозайма, возврата очередной части суммы микрозайма вместе с процентами за пользование микрозаймом, причитающимися на момент его возврата, а также при утрате обеспечения или ухудшении его условий по обстоятельствам, за которые Займодавец не отвечает (п.2 ст.811, ст.813 ГК РФ);

2.2. невыполнения заемщиком условия договора микрозайма о целевом характере займа, а также при уклонении заемщика от контроля со стороны Фонда за целевым использованием суммы займа (п.2 ст.814 ГК РФ

3.3.4.3. установления фактов недостоверности предоставленных Заемщиком документов и сведений о его финансово-хозяйственной деятельности, предоставленном обеспечении и других обстоятельствах, имеющих существенное значение для положительного решения вопроса о предоставлении микрозайма;

3.3.4.4. в случае если компетентный государственный орган или уполномоченный орган управления Заемщика принял решение о его ликвидации (реорганизации) или наступило событие, которое по действующему законодательству может привести к таким последствиям, или Заемщик прекратил или существенно изменил характер деятельности, которую он осуществлял на момент заключения договора микрозайма, а также если Заемщик в соответствии с действующим законодательством имеет признаки банкротства;

3.3.4.5. если любой договор, заключенный в обеспечение обязательств по договору микрозайма, был нарушен, прекратил свое действие, признан в установленном порядке недействительным или его исполнение стало невозможным по какой-либо причине;

3.3.4.6. если наложен арест на имущество Заемщика, предоставляющий угрозу по выполнению обязанностей перед Фондом по настоящему договору;

3.3.4.7. если Заемщик привлек другие кредиты и/или займы (в том числе - путём выпуска векселей), а также выступил поручителем по обязательствам третьих лиц без получения письменного согласия Фонда на совершение данных действий;

3.3.4.9. если Заемщик не обеспечивает доступ представителям Фонда для фактической проверки места ведения своей предпринимательской деятельности;

3.3.4.10. в случае невыполнения Заемщиком требований, установленных договором микрозайма касаьтельно предоставления по требованию Фонда налоговой декларации с отметкой о способе отправления документа;

3. Риск утраты репутации надежного заемщика вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному микрозайму.

4. Риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному микрозайму.

5. Риск отказа Фондом в принятии получателя финансовых услуг на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с не предоставлением клиентом сведений и документов, необходимых для документального фиксирования информации в соответствии Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».

6. Риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением.

7. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения заемщиком обязательств по договору об оказании финансовой услуги не совпадают с сроками платежей по микрозайму.

8. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

9. Риск потери получателем финансовой услуги предоставленного в обеспечение займа имущества в случае невозврата им полученного займа.

10. Риск взыскания задолженности по договору микрозайма (в т.ч. неустойки, штрафа, пени) в судебном порядке, в случае которого суд взыскивает с заемщика также и понесенные судебные расходы.

Приложение 2

к Порядку разъяснений условий

договоров и иных документов

в отношении финансовых услуг

НКО «МКК ФМФ Севастополя»

**Права получателя финансовой услуги при осуществлении**

**процедуры взыскания просроченной задолженности**

При осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности заемщик вправе:

1. взаимодействовать с кредитором способами, предусмотренными соглашениями и (или) иными подписываемыми документами при заключении договора займа;
2. получать от Фонда информацию о просроченной задолженности (о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности);
3. представлять кредитору документы, подтверждающие обстоятельства, которые стали причиной нарушения заемщиком сроков выполнения обязательств по договору микрозайма;
4. направлять заявления кредитору о реструктуризации задолженности\*, а также об ином изменении условий договора (в т.ч. изменении графика погашения микрозайма);
5. осуществлять взаимодействие с Фондом лично или через своего представителя (при условии надлежащим образом оформленных документов представителя);
6. использовать досудебный порядок разрешения споров\*\*;
7. направлять обращение в Фонд с заявлением об урегулировании просроченной задолженности с предложением законного варианта ее погашения.

В случае возникновения по договору микрозайма просроченной задолженности, Фонд с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности информирует получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с получателем финансовой услуги, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре микрозайма, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Фонд с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации информирует получателя финансовой услуги по договору микрозайма о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивает у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

\* Реструктуризация задолженности

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору микрозайма получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в Фонд с заявлением о реструктуризации задолженности.

2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору микрозайма, Фонд рассматривает такое заявление и анализирует приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы.

3. Получателям финансовых услуг необходимо предоставить в Фонд подтверждающие документы вместе с заявлением о реструктуризации. В случае если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и Фондом не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов, Фонд может запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги.

4. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации Фонд принимает решение о реструктуризации задолженности по договору микрозайма либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений». В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный сотрудник в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Фонд рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

5. В случае принятия Фондом решения о реструктуризации задолженности по договору микрозайма, в ответе получателю финансовой услуги Фонд предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между Фондом и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

\*\* Право получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров

1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, Фонд доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре микрозайма, по выбору Фонда претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

2. В претензии, направляемой Фондом, указывается следующая информация:

1) наименование Фонда и сведения, достаточные для его идентификации;

2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;

3) способ(ы) оплаты задолженности;

4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;

5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Фондом получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, Фонд вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

Приложение 3

к Порядку разъяснений условий

договоров и иных документов

в отношении финансовых услуг

НКО «МКК ФМФ Севастополя»

**Способы защиты прав получателя финансовой услуги**

Права получателей финансовых услуг установлены:

- Федеральным законом «Законом о защите прав потребителей» от 07 февраля 1992г.№ 2300-I;

- Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях";

- Федеральным законом от 24.07.2007 N 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 3 июля 2016 г. N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "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, утв. Банком России 22.06.2017;

- другими законодательными и нормативными актами.

Споры, связанные с получением финансовой услуги, разрешаются в досудебном порядке путем переговоров, а при не достижении согласия – в судебном порядке. Получатель финансовой услуги – физическое/юридическое лицо вправе защищать свои права, связанные с его статусом потребителя, в суде по правилам подсудности, установленным законодательством Российской Федерации.

Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

1) Фондом путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства, Базового стандарта и договора микрозайма;

2) получателем финансовой услуги путем:

 - реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту частной жизни, защиту неприкосновенности жилища, защиту репутации, других прав;

- направления обращений в Фонд с заявлением о реструктуризации задолженности, замене объекта обеспечения, выводе объекта залога из состава залогового обеспечения (если оставшегося обеспечения по действующему договору микрозайма достаточно), о продлении срока пользования микрозаймом или изменении графика погашения микрозайма (в пределах максимально возможного срока - 36 месяцев, при наличии уважительной причины), предоставлении отсрочки или рассрочки исполнения судебного решения, заключении мирового соглашения, и иными заявлениями, не противоречащими законодательству;

- направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) Фонда;

- обращения в суд с заявлением: о проведении оценки заложенного имущества (в случае несогласия с действующей оценкой заложенного имущества), об уменьшении размера неустойки, об уменьшении размера госпошлины, подлежащей возмещению истцу, с апелляционной жалобой на решение суда первой инстанции или с кассационной жалобой на решение суда первой инстанции, и иными заявлениями, не противоречащими законодательству;

- добровольного погашения долга получателем финансовой услуги и/или поручителем (-ями)/залогодателем (-ями) на стадии рассмотрения дела в суде;

- обращения получателя финансовых услуг в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;

3) досудебного урегулирования путем:

- добровольного погашения долга получателем финансовой услуги и/или поручителем (-ями)/залогодателем (-ями);

- изменения графика погашения микрозайма (в т.ч. предоставление рассрочки, отсрочки);

- заключение договора цессии (уступки права требования);

- досудебной реализации заложенного имущества в счет погашения долга.

Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством способами.