Приложение к приказу от 23.06.2017 №76/2 «Об исполнении требований базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017»

**ПОРЯДОК**

**разъяснения условий договора микрозайма и иных документов в отношении финансовой услуги (предоставление микрозайма) сотрудниками микрокредитной компании «Смоленский областной фонд поддержки предпринимательства»**

1. **Общие положения**

Настоящий Порядок разъяснения условий договора микрозайма и иных документов в отношении финансовой услуги (предоставление микрозайма) сотрудниками микрокредитной компании «Смоленский областной фонд поддержки предпринимательства» 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»

Настоящий порядок определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники микрокредитной компании «Смоленский областной фонд поддержки предпринимательства» (далее – МКК СОФПП) должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

1. **Термины и понятия, используемые в Порядке**

**МКК СОФПП** – микрофинансовая организация, предоставляющая финансовые услуги в виде предоставления микрозаймов получателям финансовых услуг;

**Заявитель** – физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

**Ответственный сотрудник** – сотрудник МКК СОФПП, ответственный за разъяснение условий договора микрозайма и иных документов, касающихся предоставления микрозаймов;

**Разъяснение условий** –предоставление детальной информации об условиях договоров микрозайма, заключаемых с МКК СОФПП, а также информации, содержащейся в документах по осуществлению микрофинансирования.

1. **Сотрудники, ответственные за разъяснение**

**условий договоров микрозайма и иных документов в отношении микрофинансирования**

Ответственность за разъяснение условий договоров микрозайма и иных документов в отношении микрофинансирования в части компетенции своих вопросов возлагается на сотрудников следующих отделов:

- на сотрудников отдела микрофинансирования;

- на сотрудников сектора финансирования проектов МСП;

- на сотрудников отдела правового обеспечения.

1. **Основные принципы разъяснения** **условий договоров**

**микрозайма и иных документов в отношении микрофинансирования**

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

При разъяснении условий договора микрозайма 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.

В случае возникновения у Заявителя вопроса по применению законодательства Российской Федерации 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.

В случае заинтересованности Заявителя в получении микрозайма у МКК СОФПП ответственный сотрудник МКК СОФПП информирует Заявителя о перечне документов и сведений, необходимых для заключения договора микрозайма с МКК СОФПП, знакомит Заявителя с соответствующими правилами предоставления микрозаймов.

1. **Каналы разъяснения** **условий**

**договоров микрозайма и иных документов в отношении микрофинансирования**

Ответственный сотрудник имеет право разъяснять условия посредством:

- телефонных переговоров;

- личных бесед (как в месте нахождения МКК СОФПП, так и в месте нахождения Заявителя).

1. **Список условий, обязательных для разъяснения**

Ответственный сотрудник обязан разъяснить Заявителю следующие условия:

1. Сумма предоставляемого микрозайма;
2. Срок действия договора микрозайма;
3. Валюта, в которой предоставляется микрозайм;
4. Процентная ставка;
5. Критерии, которыми должны обладать Заявители, желающие получить микрозайм;
6. Количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика (график погашения микрозайма);
7. Способы исполнения обязательств по договору по месту нахождения заемщика;
8. Обязанность заемщика заключить договоры обеспечительного характера;
9. Ответственность заемщиков за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) и порядок их определения;
10. Способ обмена информацией между кредитором и заемщиком;
11. Разрешение споров, в том числе их досудебное урегулирование;
12. Способы защиты законных прав заемщика;
13. Способы взаимодействия, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности;
14. Порядок обращения взыскания на имущество, предоставленное заемщиком в качестве обеспечения по договору микрозайма;
15. Запрос информации из АО «Национальное бюро кредитных историй» и предоставление информации в АО «Национальное бюро кредитных историй»;
16. Иные условия договора микрозайма.