**УТВЕРЖДАЮ**

**Генеральный Директор**

**Микрокредитной компании**

 **«Честные деньги»**

 **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Кибин А.А.**

 **30.06.2023г.**

**ПОРЯДОК**

**разъяснения условий договоров и иных документов**

**в отношении финансовых услуг**

**Микрокредитной компании «Честные деньги»**

**Кострома 2023**

1. **Общие положения**
2. Настоящий Порядок разъяснений условий договоров и иных документов (далее – Порядок) в отношении финансовых услуг Микрокредитной компании «Честные деньги» (далее – Общество) 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 Общество 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 Микрокредитной компании «Честные деньги» (далее – Общество) сотрудниками ответственными за предоставление разъяснений договоров и иных документов являются сотрудники отдела микрозаймов – специалист по выдаче микрозаймов.
4. **Принципы разъяснения условий**
5. Основными принципами предоставления разъяснений договоров и иных документов (далее - разъяснения) являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.
6. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, сотрудник Общества обязан предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом Общество 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.
7. 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 Обществом (предварительное консультирование, на стадии заключения договора, на стадии исполнения договора).
	2. Получатель финансовой услуги вправе самостоятельно ознакомиться на сайте Общества <http://chestniedengi.ru>, на информационных стендах в офисах Общества с общедоступной информацией о правилах предоставления микрозаймов в Обществе, с нормативными документами, в т.ч. локальными, используемыми Обществом в работе, или обратиться за разъяснениями к ответственному сотруднику Общества.
	3. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовых услуг Общества 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 сотрудником Общества 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 Общества 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 Генеральному директору Общества с жалобой на действия сотрудника, предоставившего ненадлежащего вида и качества разъяснения вышеуказанных документов.
2. **Список условий, обязательных для разъяснения**

Ответственный сотрудник Общества обязан разъяснить получателю финансовой услуги следующие условия.

**НА СТАДИИ ПРИВЛЕЧЕНИЯ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ КЛИЕНТОВ:**

* круг лиц, имеющих право на получение в Обществе микрозаймов;
* на какие цели не могут предоставляться микрозаймы;
* максимальный срок пользования микрозаймом;
* максимальная сумма микрозайма;
* действующие процентные ставки за пользование микрозаймом, обусловленные видами деятельности, осуществляемыми получателями финансовых услуг;
* 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 Обществом;
* виды дополнительных расходов, которые могут возникнуть у получателя финансовой услуги, в том числе: расходы на оценку закладываемого имущества профессиональным оценщиком, оплата комиссии по микрозайму, 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 Общества 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 Общестоу обеспечение исполнения обязательств заемщика, за ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств перед Обществом: по предоставлению документов, подтверждающих целевое использование суммы микрозайма, по возврату микрозайма и/или уплате процентов, а также других обязательств (право Общества на досрочное истребование микрозайма, увеличение размера денежного требования Общества на сумму пени, штрафа);
* солидарного характера ответственности поручителей и права Общества 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 Общества разъясняют все условия договоров, по которым поступили вопросы от сторон договоров (контрагентов Общества), 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 Общества.

Разъяснения даются в той форме, в которой поступил вопрос:

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

Приложение 1

к Порядку разъяснений условий

договоров и иных документов

в отношении финансовых услуг

МКК «Честные деньги»

**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**

 Риски заемщика - это риски, которые могут возникнуть у получателя финансовой услуги в связи с подписанием соответствующих договоров.

 Основные риски заемщика:

 • риск включения в договор займа заведомо недействительных условий; Данный риск исключается по причине использования микрофинансовой организацией Общих и Индивидуальных условий договора займа, согласно Федеральному закону «О потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 №353- ФЗ и Федеральному закону «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» №151.

 • риск невыдачи займа; Данный риск исключается по причине одновременного подписания договора потребительского займа и приложений к нему и выдачей денежных средств наличными получателю финансовой услуги.

 • риск неправильного учета платежей; Данный риск исключается по причине использования микрофинансовой организацией сертифицированного программного обеспечения, позволяющего без сбоев и ошибок корректно учитывать платежи и рассчитывать задолженность получателя финансовой услуги.

 • риски утраты (повреждения) и отчуждения предмета залога; Микрофинансовая организация не отчуждает самовольно предмет залога получателя финансовой услуги, все процедуры принудительного взыскания предметов залога осуществляются только органами Службы Судебных Приставов по исполнительному документу.

 • риск досрочного востребования займа; Данный риск возможен только при злостном нарушении получателем финансовой услуги графика платежей, подписанного вместе с договором потребительского займа и уклонения выплаты задолженности.

 • риск обращения взыскания на предмет залога; Данный риск возможен только при злостном нарушении получателем финансовой услуги графика платежей, подписанного вместе с договором потребительского займа и уклонения выплаты задолженности. Обращение взыскания происходит только органами Службы Судебных Приставов по исполнительному документу.

Микрофинансовая организация не злоупотребляет доверием своих получателей финансовых услуг и осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, чем минимизирует риски своих клиентов.

Информация о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемых к получателю финансовой услуги штрафных санкциях за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги: В соответствии со ст. 21 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 и 353-ФЗ и п. 12 индивидуальных условий потребительского займа, микрофинансовая организация имеет право применять размер штрафных санкций за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату потребительского займа и (или) уплате процентов на сумму потребительского кредита (займа) не более двадцати процентов годовых.

Микрофинансовая организация, согласно п. 12 индивидуальных условий потребительского займа применяет: Штраф, начисление которого начинается с первого дня ненадлежащего исполнения обязательств (просрочки платежа). Размер штрафа составляет 20% годовых (0,05% в день) при этом общая сумма начисленных процентов и штрафов не может превышать 1.3 кратного размера от суммы предоставленного потребительского займа.

Приложение 2

к Порядку разъяснений условий

договоров и иных документов

в отношении финансовых услуг

МКК «Честные деньги»

**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 Общества 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 Обществом лично или через своего представителя (при условии надлежащим образом оформленных документов представителя);
6. использовать досудебный порядок разрешения споров\*\*;
7. направлять обращение в Общество с заявлением об урегулировании просроченной задолженности с предложением законного варианта ее погашения.

В случае возникновения по договору микрозайма просроченной задолженности, Общество 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.

Общество 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 Общество с заявлением о реструктуризации задолженности.

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

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

4. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации Общество 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, Общество рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

5. В случае принятия Обществом решения о реструктуризации задолженности по договору микрозайма, в ответе получателю финансовой услуги Общество предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между Обществом 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, Общество доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре микрозайма, по выбору Общества претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

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

1) наименование Общества 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 Обществом получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, Общество вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

Приложение 3

к Порядку разъяснений условий

договоров и иных документов

в отношении финансовых услуг

МКК «Честные деньги»

**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) Обществом 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 Общество 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) Общества;

- 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.