

от 11 ноября 2020 г. № 6

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовых услуг, оказываемых автономной некоммерческой организацией «Микрокредитная компания Магаданской области»

#### 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разъяснений условий договоров и иных документов (далее – Порядок) в отношении финансовых услуг, оказываемых автономной некоммерческой организацией «Микрокредитная компания Магаданской области» (далее – Порядок, Организация) 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.).

2. Определения:

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

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

3. 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.

4. Разъяснения представляются: в дату обращения - при устном запросе разъяснений, в течение 12 рабочих дней с даты регистрации обращения - в случае письменного запроса разъяснений.

5. В Организации сотрудниками ответственными за предоставление разъяснений договоров и иных документов являются менеджеры по займам.

## **2. Принципы разъяснения условий**

1. Основными принципами предоставления разъяснений договоров и иных документов (далее - разъяснения) являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

2. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, сотрудник Организации обязан предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом Организация 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.

3. 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.

## **3. Порядок разъяснения условий**

1. Получатель финансовой услуги вправе получить разъяснения условий договоров и иных документов на любой стадии сотрудничества с Организацией (предварительное консультирование, на стадии заключения договора, на стадии исполнения договора).

2. Получатель финансовой услуги вправе самостоятельно ознакомиться на официальном сайте учредителя – министерства экономического развития, инвестиционной политики и инноваций Магаданской области <https://economy.49gov.ru/activities/enterprise/>, а после создания собственного сайта – на сайте Организации, на информационных стендах в офисе Организации с общедоступной информацией о правилах предоставления микрозаймов в Организации, с нормативными документами, в т.ч.

локальными, используемыми организацией в работе, или обратиться за разъяснениями к ответственному сотруднику Организации.

3. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовых услуг Организации 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 Организацией 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 Организации 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.

6. 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 исполнительному директору Организации с жалобой на действия сотрудника, предоставившего ненадлежащего вида и качества разъяснения вышеуказанных документов.

#### **4. Список условий, обязательных для разъяснения**

Ответственный сотрудник Организации обязан разъяснить получателю финансовой услуги следующие условия.

#### **НА СТАДИИ ПРИВЛЕЧЕНИЯ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ КЛИЕНТОВ:**

- круг лиц, имеющих право на получение в Организации 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
- обязательность исполнения принятых обязательств по созданию (сохранению) рабочих мест и обеспечению уровня оплаты труда;
- 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 к настоящему Положению);
- виды и способы обеспечения микрозаймов, используемые Организацией;
- 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), страхование жизни и здоровья, страхование предмета залога и др.

### **НА СТАДИИ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРОВ (МИКРОЗАЙМА, ПОРУЧИТЕЛЬСТВА, ЗАЛОГА)**

Ответственный сотрудник Организации 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 Организации обеспечение исполнения обязательств заемщика, за ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств перед Организацией: по предоставлению документов, подтверждающих целевое использование суммы микрозайма, по возврату микрозайма и/или уплате процентов, а также других обязательств (право Организации на досрочное истребование микрозайма, увеличение размера денежного требования микрозайма на сумму пени, штрафа);
- солидарного характера ответственности поручителей и права Организации 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 Организации разъясняют все условия договоров, по которым поступили вопросы от сторон договоров (контрагентов Организации), 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 менеджеры по займам привлекают для предоставления разъяснений консультанта по правовым вопросам и безопасности или иных сотрудников Организации.

Разъяснения даются в той форме, в которой поступил вопрос:

- устно при личном контакте, если контрагент прибыл в офис Организации 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 Положению о порядке разъяснений условий  
договоров и иных документов  
в отношении финансовых услуг,  
оказываемых АНО «МКК Магаданской области»

**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 за пользование микрозаймом Заемщик уплачивает Организации неустойку (пени) в размере 0,05 (ноль целых пять сотых) процента от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки до даты полного погашения просроченной задолженности.

- за нарушение Заемщиком обязанностей по использованию микрозайма по целевому назначению и созданию новых рабочих мест в соответствии с условиями договора микрозайма Организация увеличивает размер действующей процентной ставки по микрозайму на 10 (десять) процентных пунктов за каждое перечисленное нарушение с даты установления факта нарушения до момента фактического ее исполнения включительно;

- в случае не предоставления и/или неполного предоставления и/или несвоевременного предоставления заемщиком документов, обязанность предоставления которых возложена на него в соответствии с условиями договора микрозайма, Заемщик по письменному требованию Организации, уплачивает в пользу Организации неустойку в размере 50 000 (пятидесяти тысяч) рублей, за каждый факт не предоставления документов, в срок, установленный в запросе Организации о предоставлении документов. При этом уплата неустойки не освобождает заемщика от обязанности предоставления документов;

- в случае невыполнения условия о регистрации подлежащего регистрации приобретаемого за счет суммы микрозайма движимого имущества в регистрирующем органе на территории Магаданской области, если данное целевое использование микрозайма предусмотрено договором микрозайма, Организация увеличивает размер действующей процентной

ставки по микрозайму на 15 (пятнадцать) процентных пунктов с даты установления факта нарушения исполнения такой обязанности по договору микрозайма до момента фактического ее исполнения включительно.

2. Риск предъявления к заемщику в соответствии с договором микрозайма требования о досрочном возврате части или всей суммы микрозайма и уплате процентов, и иных платежей, предусмотренных условиями договора микрозайма, а также неустоек, начисленных на дату погашения, а также обращения взыскания на заложенное имущество, в случаях:

2.1. заемщик ненадлежащим образом исполняет свои обязательства по договору, в том числе допускает просрочку сроков внесения любого из платежей, предусмотренных договором, более чем на 10 (десять) календарных дней более чем три раза в течение 12 месяцев;

2.2. Заемщик прекращает предпринимательскую деятельность, находится в стадии банкротства или ликвидации;

2.3. в случае не предоставления документов, подтверждающих целевое использованию микрозайма;

2.4. на имущество и (или) счета Заемщика, открытые в кредитных учреждениях, налагается арест или иное обременение, а также в случае предъявления требований материального характера по исполнительным документам, документам по безакцептному списанию денежных средств в пользу третьих лиц, что повлечет неспособность Заемщика выполнить свои обязательства по договору микрозайма;

2.5. Заемщик не выполнил условия обеспечения исполнения обязательств по договору микрозайма, не заключил договор залога имущества, не произвел замену предмета обеспечения взамен утраченного или обеспечения, условия которого ухудшены, не предоставил иное поручительство в случае не подписания поручителями договоров поручительства или дополнительных соглашений к ним, а равно при выявлении фактов утраты или ухудшения условий обеспечения по обстоятельствам, не зависящим от Организации;

2.6. в случае отказа или несвоевременного внесения Заемщиком необходимых изменений и дополнений в договоры поручительства и договоры залога, движимого/недвижимого имущества, а также от государственной регистрации договора ограничения (обременения) права на объект недвижимого имущества (залог) и дополнительных соглашений к ним в уполномоченном органе по регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

2.7. изменения в юридическом статусе и ином правовом положении Заемщика, а равно если Заемщик не выполняет требования о приведении учредительных документов в соответствие с действующим законодательством РФ или не выполняет иные обязательные требования в сроки и порядке, установленные законодательством РФ;

2.8. Заемщик не выполнил обязательства, взятые им на себя в соответствии с договором микрозайма (о целевом использовании микрозайма, о создании/сохранении рабочих мест, о регистрации приобретаемого за счет средств микрозайма движимого имущества, о предоставлении отчетности и документов по запросам Организации).

2.9. в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ или соглашением сторон.

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 Организации 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 со сроками платежей по микрозайму(ам).

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 Положению о порядке разъяснений условий  
договоров и иных документов в отношении  
финансовых услуг, оказываемых  
АНО «МКК Магаданской области»

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

В случае возникновения по договору микрозайма просроченной задолженности, Организация 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.

Организация 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 Организацию с заявлением о реструктуризации задолженности.

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

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

4. Представленные получателем финансовой услуги документы передаются на рассмотрение и принятие решения в Кредитный комитет Организации. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации Кредитный комитет Организации принимает решение о реструктуризации задолженности по договору микрозайма либо об отказе в удовлетворении заявления.

Организация направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием решения Кредитного комитета 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, Кредитный комитет Организации рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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

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

1) наименование Организации и сведения, достаточные для ее 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.

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

Приложение № 3  
к Положению о порядке разъяснений условий  
договоров и иных документов в отношении  
финансовых услуг, оказываемых  
АНО «МКК Магаданской области»

### **Способы защиты прав получателя финансовой услуги**

Права получателей финансовых услуг установлены:

- Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 02.07.2010 г. N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Федеральным законом от 24.07.2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 03.07.2016 г. № 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;
- иными законодательными и нормативными актами.

Споры, связанные с получением финансовой услуги, разрешаются в досудебном порядке путем переговоров, а при недостижении 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) Организацией путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства, Базового стандарта и договора микрозайма;
- 2) получателем финансовой услуги путем:
  - реализации своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту частной жизни, защиту неприкосновенности жилища, защиту репутации, других прав;
  - направления обращений в Организацию 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) Организации;

- 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;

- обращения к финансовому уполномоченному через официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через «Госуслуги» или МФЦ.

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.