

Приложение

Общество с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «Брокули»
(сокращенное название – ООО МКК «Брокули»)

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ООО МКК «Брокули»
От «01» апреля 2022 г. №12.1

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке разъяснения условий договоров и иных документов отношении финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «Брокули»

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разъяснений условий договоров и иных документов (далее – Порядок) в отношении финансовых услуг, оказываемых Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитной компанией «Брокули» (далее – 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 (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 клиентские менеджеры.

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 Организации общедоступной информацией о правилах предоставления микрозаймов в Организации 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;
- возможность и условия досрочного погашения микрозайма;
- способы исполнения обязательств по договору микрозайма;
- документы необходимые для рассмотрения заявления о предоставлении микрозайма;

- процесс запроса информации у третьих лиц и предоставления 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 дополнительных расходов, которые могут возникнуть у получателя финансовой услуги, в том числе: плата, взимаемая коммерческими банками, за предоставление справки(-ок).

На стадии заключения договоров микрозайма

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

- ответственности заемщика за ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств перед Организацией: 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);
- очередность погашения задолженности;
- способов и каналов взаимодействия в рамках договоров.

На стадии исполнения договоров

Ответственные сотрудники Организации разъясняют все условия договора, по которым поступили вопросы от стороны заемщика, 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).

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 ООО МКК «Брокули»

**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**

1. Риск применения к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором микрозайма при несвоевременном перечислении платежа в погашение микрозайма или уплаты процентов.

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.

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

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

5. 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 ООО МКК «Брокули»

**Права получателя финансовой услуги при осуществлении
процедуры взыскания просроченной задолженности**

При осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности заемщик вправе:

1. взаимодействовать с Организацией 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 Организации документы, подтверждающие обстоятельства, которые стали причиной нарушения заемщиком сроков выполнения обязательств по договору микрозайма;
4. направлять заявления Организации 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 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. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации Организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору микрозайма либо об отказе в удовлетворении заявления.

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

5. В случае принятия Организацией 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, 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 ООО МКК «Брокули»

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, о продлении срока пользования микрозаймом или изменении графика погашения микрозайма (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;

- добровольного погашения долга получателем финансовой услуги 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;

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

- заключение договора цессии (уступки права требования);

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