

УТВЕРЖДЕНО

Приказ № 13 от «23» декабря 2023 г.
Директор ООО МКК «Денежная Астрея»



И.Н. Брызгалов

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке разъяснения условий договоров и иных документов
в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить

1. Понятия, используемые в инструкции:

ООО МКК «Денежная Астрея» — организация, предоставляющая финансовую услугу, далее по тексту также — микрокредитная организация, МКК, займодавец и кредитор.

Клиент (Заемщик) — лицо, заинтересованное в получении финансовой услуги, предоставляемой МКК, обращающееся за получением займа в ООО МКК «Денежная Астрея», заключающее или заключившее договор займа с МКК.

Финансовая услуга — предоставление ООО МКК «Денежная Астрея» займа на основании договора потребительского займа.

2. Во всех обособленных подразделениях ООО МКК «Денежная Астрея», осуществляющих прием заявлений на получение займов, устанавливаются информационные стенды, на которых в свободном доступе размещаются копии следующих документов Общества:

- Свидетельство о государственной регистрации *МКК*
- Свидетельство о внесении сведений в государственный реестр микрофинансовых организаций
- Свидетельство о членстве в СРО
- Свидетельство ИНН
- Правила предоставления микрозаймов
- Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа
- Общие условия договора потребительского займа
- Информация о структуре и составе акционеров (участников), в том числе о лицах, под контролем либо значительным влиянием которых находятся микрокредитная компания, а также персональном составе органов управления ООО МКК «Денежная Астрея»
- Политика в отношении обработки персональных данных
- Заявление-анкета
- Типовая форма договора потребительского займа, срок возврата потребительского займа
- Изменения к документам, определяющим порядок и условия предоставления займов (при наличии)
- Базовый стандарт 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 года
- Сведения о товарных знаках (знаках обслуживания), используемых ООО МКК «Денежная Астрея»
- Информация о микрофинансовой организации: полное и сокращенное наименование, адрес, номер телефона, адрес сайта и электронной почты, режим работы организации и офиса, сведения о директоре и лице, ответственном за предоставление разъяснений условий договоров займа и иных документов в отношении финансовой услуги.

3. При обращении лица, заинтересованного в получении финансовой услуги (заключении договора займа), в офис ООО МКК «Денежная Астрея» сотрудник организации:

3.1. информирует клиента о включении сведений об ООО МКК «Денежная Астрея» в государственный реестр микрофинансовых организаций и сообщает ему о возможности самостоятельного ознакомления (при желании) с документами микрофинансовой организации, размещенными в свободном доступе на информационном стенде.

3.2. разъясняет клиенту правила и условия предоставления, использования и возврата займов, установленные в микрофинансовой организации и проконсультировать его по возникшим вопросам, связанным с получением займа и исполнением договора. До клиента должна быть доведена информация об адресе сайта ООО МКК «Денежная Астрея» в сети Интернет, на котором доступны для ознакомления и распечатывания документы о деятельности микрофинансовой организации.

3.3. по требованию клиента предоставляет копию свидетельства о внесении сведений об ООО МКК «Денежная Астрея» в государственный реестр микрофинансовых организаций, а также копию Информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа ООО МКК «Денежная Астрея».

3.4. в случае заинтересованности клиента в получении финансовой услуги, сотрудник микрофинансовой организации информирует клиента о перечне документов и сведений, необходимых для заключения договора займа с ООО МКК «Денежная Астрея», знакомит с соответствующими разделами Правил предоставления микрозаймов и Базового стандарта, а также предлагает представить необходимые документы, заполнить заявление-анкету на получение займа и предоставить согласие на обработку персональных данных.

3.5. в случае отказа клиента от предоставления согласия на обработку персональных данных, сотрудник МКК обязан проинформировать его о последствиях такого отказа, предусмотренных законом.

3.6. информирует клиента о необходимости предоставления микрофинансовой организации полных и достоверных сведений по всем вопросам, содержащимся в заявлении-анкету на получение займа.

3.7. доводит до сведения лица, подающего заявление о получении займа ООО МКК «Денежная Астрея», информацию о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в заявлении-анкету (о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах, о текущих денежных обязательствах, о периодичности и суммах платежей по обязательствам, о факте производства по делу о банкротстве, о целях получения займа и т.д.), могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого с ним договора займа.

3.8. предупреждает клиента о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора займа, учитывая:

- соразмерность долговой нагрузки с текущим финансовым положением;
- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору займа (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения клиентом своих обязательств по договору займа (например, таких обстоятельств, как потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по независящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

3.9. разъясняет лицу, подавшему заявление о получении займа, порядок и условия предоставления микрозайма и информирует его обо всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом займа, знакомит с соответствующими разделами Правил предоставления микрозаймов МКК и иными документами, определяющими порядок и условия оказания финансовой услуги.

3.10. при возникновении у клиента неоднозначных, сложных и спорных вопросов, сотрудник организации обращается за консультацией к специалисту МКК, ответственному за предоставление разъяснений условий договоров займа и иных документов в отношении финансовой услуги. В таком случае клиенту предоставляются разъяснения в соответствии с указаниями специалиста. Информация о лице, ответственном за предоставление разъяснений условий договоров займа и иных документов в отношении финансовой услуги и номере его контактного телефона размещается на информационном стенде в офисе МКК, а также на официальном сайте МКК в сети Интернет www.denegnayaastreya.ru, о чем информируется клиент.

3.11. разъясняет Клиенту положения Общих условий договора потребительского займа, установленных Кредитором в одностороннем порядке, и выясняет согласен ли он с данными условиями.

3.12. разъясняет, что содержание каждого условия указанного в индивидуальных условиях договора займа оговаривается и согласовывается с каждым Заемщиком индивидуально. При этом сотрудник ООО МКК «Денежная Астрея» обязан дополнительно разъяснить клиенту положения Информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа о возможности клиента повлиять на содержание условий о подсудности споров по искам Кредитора к Заемщику, запрете уступки Кредитором прав (требований) по договору потребительского займа до заключения договора.

3.13. разъясняет клиенту, что сведения о суммах и датах платежей Заемщика по договору потребительского займа, с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по потребительскому займу, и сумм, направляемых на погашение процентов, а также общей суммы выплат Заемщика в течение срока действия договора потребительского займа приведены в графике платежей. Заемщик информируется о необходимости исполнения обязательств по договору в указанный срок и о возможности досрочного возврата займа с уплатой процентов за период фактического пользования займом.

3.14. информирует Клиента о возможности произвести оплату по договору, как наличными денежными средствами, так и в безналичном порядке по реквизитам Общества, указанным в договоре займа.

3.15. при желании Заемщика продлить (пролонгировать) договор потребительского займа на новый срок, сотрудник МКК сообщает, что Заемщик должен оплатить проценты за фактическое пользование денежными средствами, или частично оплатить сумму основного долга и сумму процентов за фактическое пользование денежными средствами, то есть за срок, отсчитываемый от даты, следующей за днем выдачи потребительского займа (или за днем подписания предыдущего дополнительного соглашения о пролонгации) до дня подписания текущего дополнительного соглашения о пролонгации включительно.

3.16. после заключения договора потребительского займа, сотрудник МКК информирует Заемщика о номерах телефонов и адресах (в том числе об адресе электронной почты) ООО МКК «Денежная Астрея», а также Банка России и СРО Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» для направления жалоб и обращений по вопросам, связанным с исполнением договора, заключенного с ООО МКК «Денежная Астрея».

3.17. информирует Клиента о том, что микрофинансовая организация осуществляет контроль за своевременным исполнением договора потребительского займа и при нарушении срока возврата заемных средств, уплаты процентов за пользование ими МКК имеет право принять установленные законодательством меры по возврату займа и взысканию процентов.