

**Порядок разъяснения условий договора
и иных документов в отношении финансовой услуги, которую
получатель финансовой услуги намерен получить**

I.

Работник ООО МКК «ДАРСОН (далее – МФО), осуществляющий непосредственное взаимодействия с получателем финансовых услуг (далее – физическое лицо, обратившееся за займом, Клиент) обязан до приема на обслуживание:

1. Ознакомить его с Правилами предоставления микрозаймов, с Информацией об условиях предоставления, использования и возврата потребительского микрозайма, Общими условиями договора потребительского микрозайма и иными условиями порядка выдачи и возврата микрозайма, а также сообщить клиенту, что он обратился в МФО, которая зарегистрирована в соответствии с законодательством Российской Федерации в реестре микрофинансовых организаций с 12.09.2017 года. По требованию клиента предоставить копию свидетельства о внесении сведений в государственный реестр микрофинансовых организаций.

2. Разъяснить клиенту условия договора займа, в том числе:

2.1. Ознакомить клиента с суммой займа, сроком действия договора и датой возврата займа, процентной ставкой в процентах годовых, процентную ставку за пользование займом в день и полной стоимостью потребительского займа;

2.2 Ознакомить с графиком платежей и суммой переплаты по договору в целом по дату возврата займа;

2.3 Разъяснить право досрочного возврата суммы микрозайма по инициативе заемщика как полностью, так и ее части, а именно

- Заемщик имеет право досрочно вернуть кредитору всю сумму полученного потребительского микрозайма или ее часть без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования.
- Общество не применяет штрафных санкций за досрочный возврат микрозайма.
- В случае досрочного возврата всей суммы потребительского микрозайма или ее части заемщик обязан уплатить кредитору проценты по договору потребительского микрозайма на возвращаемую сумму потребительского микрозайма включительно до дня фактического возврата соответствующей суммы потребительского микрозайма или ее части.
- Досрочный возврат части потребительского микрозайма не влечет за собой необходимость изменения договоров, обеспечивающих исполнение обязательств заемщика по договору потребительского микрозайма.
- В индивидуальных условиях заемщиком и кредитором могут быть согласованы иные процедуры и сроки досрочного возврата микрозайма при условии их соответствия действующему законодательству.

2.4 Информировать о бесплатном способе исполнения обязательств по договору займа;

2.5 Предупредить об ответственности за ненадлежащее исполнение условий договора и ознакомить с размером неустойки (штрафа, пени): В качестве меры ответственности за ненадлежащее исполнение обязательств по договору займа применяется неустойка в виде пени, начисление которой начинается с первого дня ненадлежащего исполнения обязательств (просрочки платежа).

Размер неустойки составляет 20% годовых (0,05% в день) от суммы займа за каждый день ненадлежащего исполнения обязательств по договору займа.

2.6 Разъяснить клиенту, что при наличии просроченной задолженности по краткосрочному договору займа (срок займа до 60 дней) более чем на 10 календарных дней, МФО имеет право на подачу искового заявления в суд.

2.7 Сообщить клиенту, что МФО не взимает с заемщика никаких дополнительных платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, помимо процентов за пользование займом и суммы основного долга.

3. Предоставить клиенту информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора займа на предлагаемых МФО условиях, в частности, сообщить о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- соразмерность долговой нагрузки клиента с его 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 своих обязательств по договору займа (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от клиента причинам, состояние его здоровья, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

4. Проинформировать клиента о том, что сведения, предоставленные им о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах (при рассмотрении заявления на получение займа на сумму, превышающую 3000 руб.), могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора займа.

5. Провести оценку платежеспособности получателя финансовой услуги (клиента).

5.1 Для оценки долговой нагрузки запросить у клиента, обратившегося с заявлением на получение микрозайма следующую информацию:

- о текущих денежных обязательствах;
- о периодичности и суммах платежей по указанным обязательствам;
- о целях получения займа;

- об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;
- о факте производства по делу о банкротстве клиента на дату подачи заявления на получение займа и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

Данная информация указывается в анкете клиента, которую он должен подписать.

5.2 Дополнительно, для оценки показателя долговой нагрузки (далее – ПДН) запросить у клиента, обратившегося с заявлением на получение микрозайма следующую информацию:

- справку по форме 2-НДФЛ;
- справку о заработной плате с места работы, подтвержденную работодателем;
- выписку по счету заемщика, на которую зачисляется сумма заработной платы и (или) иных доходов, учитываемых при определении величины среднемесячного дохода заемщика, предоставленной банком, в котором открыт данный счет, на бумажном носителе или в электронном виде (в том числе сформированной системами онлайн- и (или) мобильного банкинга);
- справку о размере пенсии, выданную подразделением Пенсионного фонда РФ.

Для расчета ПДН принимается любой предоставленный документ из вышеуказанных.

6. Проверить наличие неисполненных обязательств по действующему договору займа, заключенному на срок до 30 дней. При наличии неисполненных обязательств перед МФО, краткосрочный займ не предоставляется.

Любая информация, предоставляемая Клиенту, должна быть актуальна на дату взаимодействия с Клиентом в части оказания финансовых услуг.

II.

Должностные лица ООО МКК «ДАРСОН», ответственные за предоставление разъяснений условий договоров микрозайма и иных документов в отношении финансовых услуг

Белов Сергей Владимирович – директор ООО МКК «ДАРСОН»

Заишникова Оксана Викторовна – главный бухгалтер ООО МКК «ДАРСОН»

Усова Олеся Сергеевна – бухгалтер кассир ООО МКК «ДАРСОН»

III.

Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора микрозайма, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского микрозайма или привлечении денежных средств МФО)

1. Риск вероятности наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору микрозайма, в том числе:

- потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от клиента причинам;

- состояние здоровья, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода, в том числе: несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью, присвоение заемщику инвалидности 1-2 группы после заключения договора микрозайма, тяжелое длящееся заболевание.

2. При несвоевременной оплате микрозайма сумма возврата займа увеличивается в связи со следующими обстоятельствами:

- увеличивается срок пользования денежными средствами;

- начисляется в зависимости от индивидуальных условий договоров неустойка за несвоевременное исполнение обязательств.

3. При несвоевременном исполнении обязательств по договору микрозайма, в качестве меры ответственности, применяется неустойка в виде пени, начисление которой начинается с первого дня ненадлежащего исполнения обязательств (просрочки платежа). Размер неустойки составляет 20% годовых (0,05% в день) от суммы микрозайма за каждый день ненадлежащего исполнения обязательств по договору микрозайма.

4. Нарушение заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору микрозайма влечет ответственность, установленную федеральным законом, договором микрозайма, а также возникновение у кредитора права потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы микрозайма вместе с причитающимися по договору микрозайма процентами и (или) расторжения договора микрозайма. В случае нарушения заемщиком условий договора микрозайма, заключенного на срок менее чем 60 календ. дней, по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем 10 календ. дней кредитор вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы микрозайма вместе с причитающимися процентами или расторжения договора.

5. В случае принятия решения о судебном урегулировании спора процессуальные издержки возмещаются стороне, требования которой удовлетворены за счет средств ответчика по иску.

6. В соответствии с ограничениями по ст.12 Федерального закона от 02.07.2010 №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности микрофинансовых организаций»

общества, являясь микрокредитной компанией, не привлекает займы от физических лиц, кроме учредителей (участников) общества.

Займы, привлекаемые от участников общества, не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации. Соответственно, участники общества несут риск невозврата денежных средств, привлекаемых МФО от участников общества по договорам о привлечении денежных средств (займов).

IV.

Информация о правах заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности

1. Заемщик вправе получать по запросу один раз в месяц бесплатно и любое количество раз за плату следующую информацию:
 - размер текущей задолженности заемщика перед кредитором по договору потребительского микрозайма;
 - даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по договору потребительского микрозайма (размеры предстоящих платежей заемщика по потребительскому микрозайму) с переменной процентной ставкой определяются в порядке, установленном настоящим Федеральным законом);
 - иные сведения, указанные в договоре потребительского микрозайма.
2. Заемщик по договору потребительского микрозайма вправе бесплатно (но не более одного раза по одному договору микрозайма) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, получать заверенные микрофинансовой организацией копии следующих документов:
 - 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора микрозайма;
 - 2) подписанное заемщиком заявление на предоставление микрозайма;
 - 3) документ, подтверждающий выдачу микрозайма (расходно-кассовый ордер, платёжное поручение);
 - 4) согласия, предоставленные клиентом во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
 - 5) документ, подтверждающий полное исполнение заемщиком обязательств по договору микрозайма;
3. Заемщик вправе получать бесплатно информацию о наличии просроченной задолженности по договору потребительского микрозайма способом и в срок, которые предусмотрены договором потребительского микрозайма.
4. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского микрозайма получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности.
5. Заемщик вправе в любой момент отказаться от исполнения соглашения о способах взаимодействия с кредитором, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.
6. В случае возникновения разногласий с действиями кредитора, заемщик/заинтересованное лицо вправе обратиться с заявлением, жалобой, пожеланиями к руководству микрофинансовой организации и в контролирующие органы МФО, в том числе:

СРО Союз «Микрофинансовый Альянс Институты развития малого и среднего бизнеса»

телефоны: +7 800 333 68 67, +7 (499) 322 46 77

Юридический адрес: 127055, г. Москва, ул. Сущёвская, д. 21, офис 513

Е-mail: info@alliance-mfo.ru

Путем направления обращений через официальный сайт

СРО Союз «Микрофинансовый Альянс» (<https://alliance-mfo.ru/>)

Центральный Банк Российской Федерации

Адрес: ул. Неглинная, 12, Москва, 107016

Телефон: 8 800 300-30-00 (звонок бесплатный)

Путем направления обращений через официальный сайт Банка России (<http://cbr.ru>)

Рекомендация заемщикам по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

В целях всестороннего и надлежащего рассмотрения обращений рекомендуется в нем указывать следующие данные

1. Номер договора, заключенного между Заемщиком и МФО;
2. Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
3. Наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника МФО, действия (бездействие) которого обжалуются;
4. Иные сведения, которые Заемщик считает необходимым сообщить;
5. Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

МФО вправе отказать в рассмотрении обращения клиента/ заемщика по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие клиента признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме);
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МФО, имуществу, жизни и (или) здоровью работников МФО, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) в обращении содержится вопрос, на который заемщику ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

МФО обязана рассмотреть обращение клиента/ заемщика по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пунктах 1) – 5).

Информация о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации

В соответствии с положениями ст.12 Стандарта защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг о реструктуризации задолженности:

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского микрозайма заемщик (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в МФО с заявлением о реструктуризации задолженности.
2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского микрозайма, МФО обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном настоящей статьей.
3. МФО рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности заемщика перед МФО по договору потребительского микрозайма в следующих случаях, наступивших после получения заемщиком суммы потребительского микрозайма:
 - 1) смерть заемщика;
 - 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью заемщика или его близких родственников;
 - 3) присвоение заемщику инвалидности 1-2 группы после заключения договора микрозайма;
 - 4) тяжелое заболевание заемщика, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
 - 5) вынесение судом решения о признании заемщика недееспособным или ограниченным в дееспособности;
 - 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского микрозайма;
 - 7) потеря работы или иного источника дохода заемщиком в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если заемщик имеет несовершеннолетних детей либо семья его в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
 - 8) обретение заемщиком статуса единственного кормильца в семье;
 - 9) призыв заемщика в Вооруженные силы Российской Федерации;
 - 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении заемщика, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
 - 11) произошедшее не по воле заемщика существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода заемщика и (или) его способность исполнять обязательства по договору микрозайма.

4. Указанные в пункте 3 настоящей статьи факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято МФО. Заемщик (его правопреемник, представитель) в обязательном порядке обязан предоставить подтверждающие документы вместе с заявлением о реструктуризации. В случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и МФО не принято

решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов, то МФО должны запросить недостающие документы у заемщика.

5. По итогам рассмотрения заявления о реструктуризации МФО принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского микрозайма либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет заемщику ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации.

6. В случае принятия МФО решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского микрозайма, в ответе заемщику МФО предлагает заключить соответствующее соглашение между МФО и заемщиком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.