

Утверждено приказом № 7 от 10.10.2019 г.

Генеральный директор

ООО МКК «Авто Диалог»

Цопов А.А.



Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовых услуг ООО МКК «АВТО ДИАЛОГ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разъяснений условий договоров и иных документов (далее – Порядок) в отношении финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитной компании «АВТО ДИАЛОГ» (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.).

1.2. В настоящих Правилах используются следующие термины и понятия:

Договор займа – Договор потребительского займа, заключенный между Обществом и Заемщиком в порядке, установленными настоящими Правилами, состоящий из Общих условий договора потребительского займа и Индивидуальных условий потребительского займа (в т.ч. Графика платежей);

Займ с обеспечением – заем, предоставляемый Обществом Заемщику, на условиях, предусмотренных Договором займа, в сумме, не превышающей пять миллионов рублей для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, пятьсот тысяч рублей для физических лиц, выданный на срок, не превышающий 10 лет, под залог транспортного средства либо коммерческой недвижимости;

Менеджер – специалист Общества, осуществляющий оценку платежеспособности Заемщика и координирующий работу по выдаче займа;

Общество - ООО МКК «Авто Диалог», сведения о котором внесены в Государственный реестр микрофинансовых организаций 13.08.2019, регистрационный номер записи 1903392009379, ОГРН 1151650015692, место нахождения постоянно действующего исполнительного органа: РТ, г. Набережные Челны, ул. Машиностроительная, д. 8, помещение 152;

Получатель финансовой услуги (Заемщик) – физическое либо юридическое лицо, обратившееся к Заимодавцу с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу; сторона в договоре займа;

Финансовые услуги – услуги по предоставлению потребительских займов, займов с обеспечением получателям финансовых услуг.

1.3. В Обществе с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «АВТО ДИАЛОГ» сотрудниками ответственными за предоставление разъяснений договоров и иных документов являются менеджеры.

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

1.5. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, менеджер 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 по вопросам применения методов и способов уклонения от

уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

1.6. При разьяснениях не допускается:

- оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору финансовой услуги;
- стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;

2. ПОРЯДОК РАЗЪЯСНЕНИЯ УСЛОВИЙ

2.1. Разьяснения 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.

2.2. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

2.3. Поступившее письменное обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносят в "Журнал регистрации обращений", в котором должны содержаться сведения о дате регистрации, входящем номере обращения, фамилии, имени, отчестве получателя финансовой услуги (в отношении физических лиц) или наименовании получателя финансовой услуги (в отношении юридических лиц), от имени которого направлено обращение.

2.4. Разьяснения представляются:

- в дату обращения - при устном запросе разьяснений,
- в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты регистрации обращения - в случае письменного запроса разьяснений.

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

2.6. Получатель финансовой услуги вправе самостоятельно ознакомиться на сайте Общества www.avtozalogrt.ru, в папке-регистраторе в офисе Общества с общедоступной информацией о правилах предоставления займов в Обществе, с нормативными документами, в т.ч. локальными, используемыми Обществом в работе, или обратиться за разьяснениями к ответственному сотруднику Общества.

2.7. Разьяснения 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. Разьяснения предоставляются в доступном и исчерпывающем виде, с демонстрацией соответствующих положений разьясняемого документа и, при необходимости, соответствующих нормативных актов, регулирующих правоотношения сторон.

2.8. Разьяснения доводятся Обществом до получателей финансовых услуг:

- на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;
- бесплатно;
- на русском языке;
- в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;
- в доступной форме, обеспечивающей разьяснение специальных терминов (в случае их наличия).

В частности, сотрудник Общества обеспечивает, чтобы предоставляемые получателям финансовых услуг разьяснения 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.

2.9. Разьяснения даются в той форме, в которой поступил вопрос:

- устно при личном контакте, если получатель финансовой услуги прибыл в офис Общества;
- по телефону, если получатель финансовой услуги обратился с вопросом по телефону;
- письменно, если получатель финансовой услуги обратился с вопросом письменно.

2.10. В случае ненадлежащего, по мнению лица, заинтересованного в получении финансовой услуги, разьяснения условий договоров и иных документов, а равно отказа от предоставления разьяснения, указанное лицо вправе обратиться к Генеральному директору Общества с жалобой на

действия сотрудника, предоставившего ненадлежащего вида и качества разъяснения вышеуказанных документов.

3. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ДЛЯ РАЗЪЯСНЕНИЯ УСЛОВИЯ

3.1. НА СТАДИИ ПРИВЛЕЧЕНИЯ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ КЛИЕНТОВ:

- круг лиц, имеющих право на получение в Обществе финансовых услуг;
- на какие цели не могут предоставляться финансовые услуги;
- максимальный срок пользования финансовой услугой;
- максимальная сумма финансовой услуги;
- действующие процентные ставки за пользование финансовыми услугами;
- количество, размер, периодичность (сроки) платежей (график погашения займа);
- возможность и условия досрочного погашения займа;
- обязательность целевого использования займа;
- способы исполнения обязательств по договору займа;
- документы необходимые для рассмотрения заявления о предоставлении финансовой услуги;
- 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;
- виды и способы обеспечения займов, используемых 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.

3.2. НА СТАДИИ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА:

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

- ответственности Заемщика и лиц, предоставивших Обществу обеспечение исполнения обязательств Заемщика, за ненадлежащее исполнение Заемщиком обязательств перед Обществом;
- очередность погашения задолженности;
- способов и каналов взаимодействия в рамках договора, и др.

3.3. НА СТАДИИ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА:

Ответственные сотрудники Общества разъясняют все условия договора, по которым поступили вопросы от сторон договора, в т.ч.:

- разрешение споров, в т.ч. их досудебное урегулирование;
- права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;
- способы защиты прав получателя финансовой услуги;