



УТВЕРЖДЕНО  
Приказом № 1/БС от 30.06.2017  
Генеральный директор ООО МКК «КВ Март»  
И. А. Коптев

## 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 «КВ Март» - организация, предоставляющая финансовую услугу, далее по тексту также - микрофинансовая организация, МФО, займодавец и кредитор.

Клиент – лицо, заинтересованное в получении финансовой услуги, предоставляемой ООО МКК «КВ Март», обращающееся за получением займа в ООО МКК «КВ Март», заключающее или заключившее договор займа с микрофинансовой организацией.

Финансовая услуга – предоставление ООО МКК «КВ Март» микрозайма на основании договора микрозайма.

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

- Свидетельство о государственной регистрации МФО
- Свидетельство о внесении сведений в государственный реестр микрофинансовых организаций
- Свидетельство о членстве в СРО
- Правила предоставления микрозаймов ООО МКК «КВ Март»
- Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа МФО
- Общие условия договора потребительского займа
- Политика в отношении обработки и обеспечения безопасности персональных данных
- Положение о раскрытии неограниченному кругу лиц информации о лицах, оказывающих существенное (прямое или косвенное) влияние на решения, принимаемые органами управления микрофинансовой организации
- Изменения к документам, определяющим порядок и условия предоставления займов (при наличии)
- Правила стимулирующих мероприятий, акций (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
- Брошюра микрофинансирование
- Настоящая инструкция
- Памятка заемщика
- Сведения о товарных знаках (знаках обслуживания), используемых ООО МКК «КВ Март»
- 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 «КВ Март» сотрудник организации:

3.1. Информировывает клиента о включении сведений об ООО МКК «КВ Март» 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. Сотрудник микрофинансовой организации обязан разъяснить 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 «КВ Март» в сети Интернет, на котором доступны для ознакомления и распечатывания документы о деятельности микрофинансовой организации.

3.3. По требованию клиента, сотрудник ООО МКК «КВ Март» предоставляет ему копию свидетельства о внесении сведений об ООО МКК «КВ Март» в государственный реестр микрофинансовых организаций, а также копию Информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа ООО МКК «КВ Март».

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 «КВ Март», 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. Сотрудник МФО обязан проинформировать клиента о необходимости предоставления микрофинансовой организации полных и достоверных сведений по всем вопросам, содержащимся в заявлении-анкете на получение займа.

3.6. Сотрудник микрофинансовой организации обязан довести до сведения лица, подающего заявление о получении займа ООО МКК «КВ Март», информацию о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в заявлении-анкете (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.

3.7. В случае отказа клиента от предоставления согласия на обработку персональных данных, сотрудник МФО обязан проинформировать его о последствиях такого отказа, предусмотренных законом.

3.8. Сотрудник 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. Сотрудник микрофинансовой организации 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 МФО 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 МФО, 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 МФО о чем информируется клиент.

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

3.12. Индивидуальные условия договоров займа согласовываются с каждым клиентом индивидуально. При оформлении индивидуальных условий договора содержание каждого условия должно быть оговорено и согласовано с заемщиком. При этом сотрудник ООО МКК «КВ Март» 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. Сотрудник ООО МКК «КВ Март» 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 (далее - график платежей по договору потребительского займа) приведены в пункте 19 индивидуальных условий Договора займа. 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. Клиенту предоставляется информация о возможности произвести оплату по договору, как наличными денежными средствами, так и в безналичном порядке по реквизитам Общества, указанным в пункте 11 договора займа.

3.15. После заключения договора потребительского займа, сотрудник МФО информирует заемщика о номерах телефонов и адресах (в том числе об адресе электронной почты) ООО МКК «КВ Март», а также Банка России и Саморегулируемой организации Союз «Микрофинансовый альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» для направления жалоб и обращений по вопросам, связанным с исполнением договора, заключенного с ООО МКК «КВ Март».