



УТВЕРЖДАНА
Приказом Генерального директора
ООО МКК «ЕСП АвтоКэш»
А.Е. Козаченко
№ 1 от «09» июня 2021г.

Инструкция

«О порядке разъяснения договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить»

1. Понятия, используемые в настоящей Инструкции:

Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ЕСП АвтоКэш» (ООО МКК «ЕСП АвтоКэш») — организация, предоставляющая финансовую услугу, далее по тексту также - Микрокредитная компания/МКК/Займодавец/Кредитор.

Клиент/Заемщик - лицо, заинтересованное в получении финансовой услуги (физическое лицо, в том числе, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, или юридическое лицо), обратившееся в ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Финансовая услуга - услуга по предоставлению ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» микрозаймов получателям финансовых услуг на основании Договора микрозайма.

Микрозаём - денежные средства, предоставляемые Клиенту ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» в соответствии с Договором микрозайма.

Микрозаём с обеспечением - денежные средства, предоставляемые Клиенту ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» в соответствии с Договором микрозайма под залог какой-либо имущественной ценности, которая передается Займодавцу в соответствии с Договором залога в качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика по Договору микрозайма.

Микрозаём без обеспечения - денежные средства, предоставляемые Клиенту ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» в соответствии с Договором микрозайма без передачи какой-либо имущественной ценности в качестве обеспечения исполнения обязательств Заемщика по Договору микрозайма.

Заявление-анкета - заявка на получение микрозайма, полученная от Клиента и оформленная в соответствии с требованиями Правил предоставления микрозаймов ООО МКК «ЕСП АвтоКэш».

Ответственные лица - сотрудники ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» или Агенты/уполномоченные лица Агента, осуществляющие консультирование Заёмщиков и оформление документов, необходимых для заключения Договоров микрозайма, а также Договоров залога и Договоров поручительства; координирующие работу по заключению договора микрозайма, а также разъясняющие условия договора и иных документов в отношении финансовой услуги.

Согласие БКИ - согласие Клиента на получение кредитных отчетов, сформированных на основании кредитной истории в Бюро кредитных историй, с целью заключения и исполнения договора микрозайма в соответствии со статьей 6 Федерального закона № 218-ФЗ от 30.12.04 г. «О кредитных историях» и на предоставление информации в бюро кредитных историй в соответствии со статьей 5 Федерального закона № 218-ФЗ от 30.12.04 г. «О кредитных историях».

Согласие на обработку персональных данных - согласие Клиента на обработку его персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящей Инструкции, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

2. На официальном сайте ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» в сети интернет <https://esp-autocash.ru/>, в офисе ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» и у Ответственных лиц, осуществляющих прием Заявлений-Анкет на получение займов, установлены информационные стенды/папка для клиента, где в свободном доступе размещены копии следующих документов Общества:

- Свидетельство о государственной регистрации ООО МКК «ЕСП АвтоКэш»;
- Выписка о внесении сведений в государственный реестр микрофинансовых организаций ООО МКК «ЕСП АвтоКэш»;
- Свидетельство о членстве ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» в СРО;
- Правила предоставления микрозаймов ООО МКК «ЕСП АвтоКэш»;
- Общие условия договора потребительского микрозайма, заключаемого ООО МКК «ЕСП АвтоКэш»;
- Политика в отношении обработки и обеспечения безопасности персональных данных в ООО МКК «ЕСП АвтоКэш»;
- Положение о раскрытии неограниченному кругу лиц информации о лицах, оказывающих существенное (прямое или косвенное) влияние на решения, принимаемые органами управления ООО МКК «ЕСП АвтоКэш»;
- 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;
- Информация о ООО МКК «ЕСП АвтоКэш»: полное и сокращенное наименование, адрес, номер телефона, адрес сайта и электронной почты, режим работы организации;
- Настоящая Инструкция.

3. При обращении лица, заинтересованного в получении финансовой услуги (заключении договора микрозайма), в офис ООО МКК «ЕСП АвтоКэш»:

3.1. Уполномоченное лицо информирует Клиента о включении сведений об ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» в государственный реестр микрофинансовых организаций и сообщает ему о возможности самостоятельного ознакомления (при желании) с документами ООО МКК «ЕСП АвтоКэш», размещенными в свободном доступе на информационном стенде/папке для клиентов, а также на официальном сайте ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» <https://esp-autocash.ru/>.

3.2. Уполномоченное лицо обязано разъяснить Клиенту правила и условия, предоставления, использования и возврата микрозаймов, установленные в ООО МКК «ЕСП АвтоКэш», в том числе, микрозаймов с обеспечением и микрозаймов без обеспечения, и проконсультировать его по возникшим вопросам, связанным с получением микрозайма и исполнением договора микрозайма. До Клиента должна быть доведена информация об адресе сайта ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» в сети интернет, на котором доступны для ознакомления и распечатывания документы о деятельности ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» (<https://esp-autocash.ru/>).

3.3. По требованию Клиента Уполномоченное лицо предоставляет ему копию свидетельства о внесении сведений об ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» в государственный реестр микрофинансовых организаций, а также копию Общих условий договора потребительского микрозайма, заключаемого ООО МКК «ЕСП АвтоКэш».

3.4. В случае заинтересованности Клиента в получении финансовой услуги, Уполномоченное лицо информирует Клиента о перечне документов и сведений, необходимых для заключения договора микрозайма с ООО МКК «ЕСП АвтоКэш», знакомит с соответствующими разделами Правил предоставления микрозаймов и Базового стандарта, а также предлагает предоставить необходимые документы, заполнить Заявление-анкету на получение микрозайма вместе с Соглашением на обработку персональных данных и Соглашением БКИ.

3.5. Уполномоченное лицо обязано проинформировать Клиента о необходимости предоставления ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» полных и достоверных сведений по всем вопросам, содержащимся в Заявлении-анкете и Согласии на обработку персональных данных и Согласии БКИ.

3.6. Уполномоченное лицо обязано довести до сведения Клиента информацию о том, что сведения, предоставленные им в Заявлении-анкете (о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательств, о периодичности и суммах платежей по текущим денежным обязательствам, о целях получения займа, о контактных лицах и т.д.) могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого с ним договора микрозайма.

3.7. В случае отказа Клиента от предоставления Согласия на обработку персональных данных и Согласия БКИ, Уполномоченное лицо обязано проинформировать его о последствиях такого отказа, предусмотренных законом.

3.8. Уполномоченное лицо предупреждает Клиента о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора микрозайма, учитывая:

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

3.9. Уполномоченное лицо разъясняет Клиенту порядок и условия предоставления микрозайма без обеспечения и микрозайма с обеспечением и информирует его обо всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, знакомит с соответствующими разделами Правил предоставления микрозаймов ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» и иными документами, определяющими порядок и условия оказания финансовой услуги.

3.10. До клиента доводится 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 (выдаче потребительского займа).

3.11. Разъясняется информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности; о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России; о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора.

3.12. Клиентам предоставляется информация о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

3.13. Клиенту разъясняются положения Общих условий договора потребительского займа, установленных ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» в одностороннем порядке, и выясняется, согласен ли он с данными условиями.

3.14. Индивидуальные условия договоров микрозайма согласовываются с каждым клиентом индивидуально. При оформлении индивидуальных условий договора содержание каждого условия должно быть оговорено и согласовано с Клиентом. При этом Уполномоченное лицо обязано дополнительно разъяснить Клиенту положения пунктов об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа, о возможности Клиента повлиять на содержание условий о подсудности споров по искам Кредитора к

Заёмщику, запрете уступки Кредитором прав (требований) по договору потребительского займа до заключения договора.

3.15. Уполномоченное лицо разъясняет Клиенту, что сведения о суммах и датах платежей заемщика по договору потребительского микрозайма, с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по потребительскому займу, и сумм, направленных на погашение процентов, а также общей суммы выплат заёмщика в течение срока действия договора потребительского микрозайма (далее - график платежей по договору потребительского микрозайма) приведены в приложении № 1 к Индивидуальным условиям Договора микрозайма. Заемщик информируется о необходимости исполнения обязательств по договору в указанный срок и о возможности досрочного возврата микрозайма с уплатой процентов за период фактического пользования займом.

3.16. Клиенту предоставляется информация о возможности произвести оплату по договору микрозайма в безналичном порядке по реквизитам ООО МКК «ЕСП АвтоКэш», указанным в разделе «Реквизиты сторон» Индивидуальных условий Договора микрозайма.

3.17. При заключении Договора микрозайма с обеспечением в виде залога транспортного средства Уполномоченное лицо информирует Клиента о том, что предмет залога по Договору залога должен быть учтен в реестре уведомлений о залоге движимого имущества, путем направления уведомлений о залоге нотариусу, в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

3.18. Уполномоченное лицо обязано проинформировать Клиента о необходимости передачи оригинала паспорта транспортного средства предмета залога согласно акту приема-передачи к Договору залога и принять его.

3.19. До и после заключения договора потребительского микрозайма, Уполномоченное лицо информирует Клиента о номерах и адресах (в том числе об адресе электронной почты) ООО МКК «ЕСП АвтоКэш», а также Банка России, Саморегулируемой организации - Союза «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» и Финансового уполномоченного: для направления жалоб и обращений по вопросам, связанным с исполнением Договора микрозайма, заключенного с ООО МКК «ЕСП АвтоКэш».

4. В деятельности ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

4.1. передача в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;

4.2. оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

4.3. стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;

4.4. премирование работников ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

5. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги,

ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» предоставляет получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» не занимается 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.

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

6. Со всеми формами договоров и иных документов, а также с настоящей Инструкцией, получатель финансовой услуги может ознакомиться

на официальном сайте ООО МКК «ЕСП АвтоКэш» в сети Интернет <https://esp-autocash.ru/>, и непосредственно в офисе <https://esp-autocash.ru/> или у Уполномоченного лица.