**Порядок**

**разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также информация о лицах, ответственных за предоставление**

**соответствующих разъяснений**

*(в соответствии с подп. 3 п. 1 ст. 3 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утверждённого Банком России, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22)*

1. Настоящий Порядок разъяснений условий договоров и иных документов в отношении финансовых услуг Фонда содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) (далее – Порядок) 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 (утверждён Банком России 22.06.2017).

2. Условия договоров, заключаемых Фонда содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания) (далее – Фонд) с получателями финансовых услуг и иных документов в отношении финансовых услуг разъясняются в приведённом ниже порядке.

2.1. *На стадии предварительного консультирования получателей финансовых услуг сотрудники Фонда дают разъяснения относительно:*

– круга лиц, имеющих право на получение займа/микрозайма/иного займа (далее при совместном упоминании – заём);

– целей, на которые займы не предоставляются;

–условий предоставления займа;

– максимального срока пользования займом;

– максимальной суммы займа;

– возможности получения суммы займа целиком либо по частям;

– действующих программ финансирования, процентных ставок за пользование займом, обусловленных целью займа, сроком пользования займом, видами деятельности, осуществляемыми получателями финансовых услуг;

– видов и способов обеспечения займов, используемых Фондом;

– видов дополнительных расходов, которые могут возникнуть у получателя финансовой услуги до подачи заявления о предоставлении займа, в том числе: расходы на оценку закладываемого имущества профессиональным оценщиком, плата, взимаемая сторонними организациями за предоставление документов, требуемых Фондом;

– видов дополнительных расходов, которые могут возникнуть у получателя финансовой услуги в связи с заключением договора займа, в том числе: оценки закладываемого имущества, расходов по уплате государственной пошлины за предоставление выписок из ЕГРН и/или нотариального тарифа в связи с регистрацией залога в установленном законом порядке;

– порядка подачи заявления на предоставление займа и порядка его рассмотрения.

2.2. *На стадии рассмотрения заявления на получение займа, заключения и исполнения договоров (займа, поручительства, залога, ипотеки) сотрудники Фонда предоставляют разъяснения в отношении:*

– условий предоставления займа, прав и обязанностей получателей финансовых услуг, связанных с получением займа;

– порядка заключения договора займа и порядка предоставления графика платежей;

– права получателя финансовой услуги до получения суммы займа отказаться от него;

– условий договора займа, возможности и порядка изменения условий договора займа по инициативе Фонда и заёмщика, перечня и размера всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом займа, а также с нарушением условий договора займа;

– ответственности заёмщика и лиц, предоставивших Фонду обеспечение исполнения обязательств за заёмщика, за ненадлежащее исполнение заёмщиком обязательств по предоставлению документов, подтверждающих целевое использование суммы микрозайма, по возврату займа и/или уплате процентов, а также других обязательств (право на досрочное истребование займа, на увеличение размера денежного требования на сумму неустойки); о солидарном характере ответственности поручителей и праве предъявлять иск как ко всем солидарным должникам, так и к одному или нескольким из них;

– способов и каналов взаимодействия в рамках договоров;

– предусмотренной договорами подсудности рассмотрения дел по искам Фонда.

3. Лицами, ответственными за разъяснение условий договоров займа и иных документов в отношении финансовых услуг (далее – ответственные лица), являются следующие сотрудники Фонда:

– начальник отдела микрофинансирования;

– специалисты отдела микрофинансирования;

– прочие сотрудники, осуществляющие привлечение заёмщиков и их консультирование по программе займа «Проекты туризма».

При возникновении трудностей ответственные лица привлекают для дачи разъяснений иных сотрудников Фонда.

4. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги предоставляются в той форме, в которой поступил вопрос:

– в устной форме при устном обращении получателя финансовой услуги (личное обращение либо посредством телефонной связи);

– в письменной форме при письменном обращении.

Срок разъяснения при устном обращении – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди.

При письменном обращении разъяснения даются в срок, установленный Положением по работе с обращениями получателей финансовых услуг в Фонде содействия кредитованию малого и среднего предпринимательства Тверской области (микрокредитная компания).

Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги по адресу: 170034, г.Тверь, пр-т Победы, 14 и по телефону: 8 (4822)787-858, с понедельника по четверг с 09 час.00 мин. до 18 час.00 мин., в пятницу с 09 час.00 мин. до 17 час.00 мин. (перерыв с 13 час. 00 мин. до 13 час. 48 мин.).

5. Информацию по условиям выдачи займов и иным документам в отношении предоставления займа можно получить посредством личного обращения получателя финансовой услуги в Фонд, при общении по телефону, на информационной стойке, на демонстрационных системах, в специальных папках, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Фонда www. fondtver.ru.

6. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги осуществляются во всех случаях безвозмездно.