

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Директора
ООО МКК «Личные Финансы»
от «29» июня 2018г.

___п/п_____ /Самородов Е.С./

ПРАВИЛА
предоставления микрозаймов
общества с ограниченной
ответственностью
Микрокредитная компания
«Личные Финансы»



ред. 2.0

г. Тольятти
2018 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления микрозаймов (далее по тексту – Правила) устанавливают порядок и условия предоставления микрозаймов Кредитором (ООО МКК «Личные финансы») Заёмщику (физическому или юридическим лицу)

1.2. Правила содержат порядок подачи Заявления на предоставление микрозайма и порядок её рассмотрения, порядок заключения договора микрозайма и порядок предоставления заёмщику графика платежей.

1.3. Правила составлены с учётом положений Базового стандарта совершения МФО операций на финансовом рынке и Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.

1.4. При предоставлении микрозаймов соблюдается следующий порядок:

- 1) предоставление Клиенту информации об условиях выдачи микрозайма, а также иной необходимой информации;
- 2) прием и рассмотрение заявления на получение микрозайма поданного способом, установленным в настоящих Правилах;
- 3) оценка платежеспособности Клиента;
- 4) принятие решения о выдаче микрозайма;
- 5) информирование Клиента о принятом решении;
- 6) заключение договора микрозайма с Клиентом;
- 7) выдача денежных средств Клиенту по договору микрозайма.

2. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМЕНЫ

2.1. В настоящем документе, указанные ниже термины, написаны с заглавной буквы, будут иметь следующие значения:

Анкета (Анкета клиента) – документ, содержащий данные о Заёмщике (Поручителе, Залогодателя), предоставленные им самостоятельно до оформления Договора Займа;

График платежей (График) – документ, содержащий информацию о суммах денежных средств, подлежащих оплате Заёмщиком и датах, к которым должна быть произведена оплата, с целью погашения Заёмщиком Задолженности (датах и размерах очередных платежей) (Приложение к договору займа);

Договор займа (Договор микрозайма, Договор) – договор заключаемый между Обществом и Клиентом (Заёмщиком) на основании одобренного Заявления на получение займа;

Задолженность (долг) – все денежные суммы, подлежащие уплате Заёмщиком Обществу по Договору, включая сумму Основного долга, сумму начисленных, но неуплаченных процентов за пользование денежными средствами, сумму начисленной Неустойки;

Залог (Залоговое имущество) – имущество или другие ценности, находящиеся в собственности залогодателя и служащие частичным или полным обеспечением, гарантирующим погашение займа.

Залогодатель – физическое лицо, предоставившее в залог вещь, принадлежащую ему на правах собственности либо на правах

хозяйственного ведения. При этом Залогодателем может быть как сам Заёмщик, так и третье лицо.

Заём (микротаём) – денежные средства в валюте Российской Федерации, предоставленные Кредитором Заёмщику на принципах возвратности, платности и срочности, в соответствии с Договором Займа;

Заявление на предоставление займа (Заявка на предоставление займа, Заявление, Заявка) – документ, в котором Клиент выражает своё намерение получить Заём заполняемый им лично, по форме установленной Обществом;

Заёмщик (Клиент) – физическое или юридическое лицо, получающее или получившее Заём (финансовую услугу) по Договору займа;

Кредитор (Заимодавец, Общество) – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Личные Финансы», ИНН 6321291592.

Основной долг – невозвращённая (непогашенная) задолженность Заёмщика перед Кредитором, на которую начисляются проценты;

Пакет документов – документы необходимые для получения Займа, в него входит: Заявление, Анкета, копия паспорта (2, 3, 5–12 стр. заполненные); дополнительно могут потребоваться : справка о доходе, документ подтверждающий место работы (трудовая книжка, договор, пропуск, удостоверение и др.), копия квитанции по коммунальным платежам, ИНН, страховое свидетельство ОПС, заграничный паспорт, права на управление транспортным средством, документы подтверждающие принадлежность имущества . Копии снимаются с оригиналов документов в офисе Заимодавца. В случае подачи Заявки-Анкеты через сайт документы предоставляются перед заключением договора займа.

Положение об обработке и защите персональных данных (далее по тексту – Положение ПДн) – документ который описывает хранение и обработку персональных данных Заёмщика;

Поручитель – Физическое лицо, которое предоставляет Кредитору поручительство за надлежащее выполнение обязательств Заёмщиком перед Заимодавцем.

Реструктуризация – изменение условий Договора займа, в частности: срока предоставления Займа (его продление), размера процентов за пользование Займом, размера имеющийся задолженности Заёмщика, а также Графика платежей;

Процентная ставка по договору (далее по тексту – Проценты) – проценты, начисляемые на основной долг в оплату за пользование Займом;

Неустойка – дополнительные проценты, начисляемые за неисполнение или ненадлежащее исполнение Заёмщиком обязательств по возврату Основного долга и (или) уплате процентов на сумму Займа;

Сайт – информационный ресурс в сети Интернет, имеющий уникальный URL-адрес и представляющий собой совокупность связанных между собой веб-страниц, объединённых по тематическому признаку, и предназначенный для публикации информации в сети Интернет, размещённый по адресу <http://www.личфин.рф>.

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЗАЙМА

3.1. Порядок подачи заявления на предоставление займа при личном посещении Клиентом Офиса Кредитора:

3.1.1 Клиент, имеющий намерение получить Заем, обращается к сотруднику Общества. Далее Клиент ознакамливается с общими условиями договора потребительского займа, правилами предоставления микрозаймов, проектом индивидуальных условий потребительского займа, информацией получателю финансовых услуг, положением об обработке и защите персональных данных и принимает Согласия и обязательства Заёмщика. Сотрудник Общества проверяет Клиента на соответствие к требованиям предъявляемым к Заёмщику и подбирает тариф по займу согласно действующих Общих условий договора займа. Далее, формируются предварительный расчёт по займу с которыми ознакамливается Клиент так же ему предоставляются Общие и Индивидуальные условия договора займа, Правила предоставления микрозаймов, Положение об обработке и защите персональных данных.

Клиент при необходимости задаёт вопросы Сотруднику Общества. В случае если Клиент соглашается с вышеперечисленными документами, Сотрудник Общества формирует Анкету клиента и Заявление на предоставление займа.

3.1.2 Клиент (Заёмщик) соглашается на использование персональных данных для оценки платёжеспособности Заёмщика, в том числе проверки в Бюро кредитных историй и заключения Договора либо отказа в выдаче Займа, а также для последующего взыскания в судебном либо досудебном порядке денежных средств в случае нарушения Заёмщиком своих обязательств по Договору. Клиент, соглашается, что Общество осуществляет обработку его персональных данных, которые он свободно, самостоятельно и в своем интересе передает Обществу через Сайт, в SMS-сообщениях, устно и письменно с использованием любых средств связи в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ "О персональных данных". При этом под обработкой персональных данных понимается совершение любого действия (операции) или совокупности действия (операций) с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу, (распространение, предоставление, доступ), включая передачу третьим лицам (в том числе, юридическим лицам), действующим на основании агентских договоров или иных договоров, заключенных ими с Обществом, в том числе, в случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения обязательств Заёмщиком по Договору Займа с целью осуществления этими лицами действий, направленных на взыскание просроченной задолженности по Договору), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных, а также на трансграничную передачу данных. Клиент вправе отозвать согласие на использование его персональных данных, после выполнения Клиентом всех его обязательств перед Обществом, путем направления заявления в Общество в письменной форме, утвержденной в Обществе. Клиент соглашается на получение от Общества рекламных материалов и информации об услугах и акциях Общества.

3.1.3 Клиент также соглашается, что Общество вправе запрашивать информацию о нем в целях установления его платежеспособности у любых третьих лиц.

3.1.4. Клиент даёт право Кредитору на осуществление контроля за целевым использованием займа. Заёмщик возлагает на себя обязанность обеспечения возможности осуществления контроля за целевым использованием займа. При формировании заявки Клиент собственноручно заполняет расчёт своего бюджета. Сотрудник предоставляет Клиенту информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых условиях, в частности, сообщить о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- 1) соразмерность долговой нагрузки на Клиента с текущим финансовым положением;
- 2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по Договору займа (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- 3) 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 получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья Клиента, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

3.1.5. Клиент соглашается, что Общество вправе запрашивать и получать отчет о нем из любых бюро кредитных историй. Право выбора бюро кредитных историй предоставляется Обществу. Клиент соглашается, что при любом изменении его персональных данных, месячный срок, установленный в п.10 ст.6 Федерального закона « О кредитных историях» начинает протекать заново.

3.1.6. Сумма, срок, вид займа, цель займа (направление расходования займа), источник дохода, за счёт которого предполагается исполнение обязательств по договору займа, указывается в Заявлении на предоставление займа.

3.1.7. При заполнении Заявления Клиент, самостоятельно выбирает способ получения Займа, как наличный так и безналичный расчет. В случае если расчет безналичный то Клиент должен написать заявление с указанием реквизитов счета куда необходимо перечислить сумму Займа.

3.1.8. В случае если Клиент согласен получить Заём, на Общих и Индивидуальных условиях предоставленных ему в офисе Общества, он подтверждает верность заполненных контактных данных и подписывает Анкету клиента и Заявление на получение займа.

3.1.9. В случае если по условиям займа требуется поручитель (залогодатель), то поручитель (залогодатель) так же заполняет анкету клиента с предоставлением пакета документов аналогичного предоставляемого клиентом.

3.1.10. Поручитель (залогодатель) так же соглашается с п.п. 3.1.2., 3.1.3., 3.1.5, 3.1.8. предъявляемые клиенту в отношении себя.

3.1.11. После подачи заявления, по требованию Клиента ему может предоставляться расписка с датой приёма Заявления к рассмотрению.

3.1.12. До заключения договора потребительского займа или принятия Клиента на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, Клиент обязан предоставить следующую информацию:

1) о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей). При этом в отношении POS-микрозаймов Общество вправе устанавливать особый порядок предоставления информации о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах Клиента;

2) о возможности предоставления обеспечения исполнения Клиентом обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора займа;

3) о судебных спорах, в которых Клиент выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);

4) о наличии в собственности Клиента движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

3.2. Порядок подачи заявления по средствам Сайта:

3.2.1. Клиент, имеющий намерение получить Заем, заходит на Сайт общества и осуществляет предварительный расчёт (не является точным, погрешность может составлять 1% от суммы кратного платежа). Далее Клиент ознакомливается с Общими условиями договора потребительского займа, Правилами предоставления микрозаймов, Положением об обработке и защите персональных данных и принимает Согласия и обязательства Заёмщика. При этом Клиент соглашается предоставить Обществу информацию запрашиваемую в Анкете- Заявлении на предоставление займа при подачи сведений на Сайте Общества. При возникновении вопросов Клиент может заказать звонок специалиста или самостоятельно позвонить в Общество, по контактам и по времени работы указанных на Сайте.

3.2.2. Далее формируется Заявление – Анкета на получение займа с указанием суммы, срока и вида займа.

3.2.3. Клиент заполняет анкетные данные – лично.

3.2.4. Клиент, подтверждает верность заполненных контактных данных, соглашается с Согласием и обязательствами Заёмщика, и подписывает Заявление – Анкету по средствам специального кода, направленного Обществом, SMS-сообщением, Клиенту на мобильный телефон, указанный при заполнении Заявки и Анкеты на Сайте. Указанный специальный код является уникальным и представляет собой простую электронную подпись согласно нормам Федерального закона Российской Федерации от 06.04.2011г. №63-ФЗ «Об электронной подписи».

3.2.5. Клиент (Заёмщик) соглашается использование персональных данных для оценки платёжеспособности Заёмщика в том числе проверки в Бюро кредитных историй и заключения Договора либо отказа в выдаче Займа, а также для последующего взыскания в судебном либо досудебном порядке денежных средств в случае нарушения Заёмщиком своих обязательств по Договору. Клиент, соглашается, что Общество осуществляет обработку его персональных данных, которые он свободно, самостоятельно и в своем интересе передает Обществу через Сайт, в SMS-сообщениях, устно и письменно с использованием любых средств связи в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ "О персональных данных". При этом под обработкой персональных данных понимается совершение любого действия (операции) или совокупности действия (операций) с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу, (распространение, предоставление, доступ), включая передачу третьим лицам (в том числе, юридическим лицам), действующим на основании агентских договоров или иных договоров, заключенных ими с Обществом, в том числе, в случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения обязательств Заёмщиком по Договору Займа с целью осуществления этими лицами действий, направленных на взыскание просроченной задолженности по Договору), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных, а также на трансграничную передачу данных. Клиент вправе отозвать согласие на использование его персональных данных, после выполнения Клиентом всех его обязательств перед Обществом, путем направления заявления в Общество в письменной форме, утвержденной в Обществе. Клиент соглашается на получение от Общества рекламных материалов и информации об услугах и акциях Общества.

3.2.6. Клиент соглашается, что Общество вправе запрашивать и получать отчет о нем из любых бюро кредитных историй. Право выбора бюро кредитных историй предоставляется Обществу. Клиент соглашается, что при любом изменении его персональных данных, двух месячный срок, установленный в п.10 ст.6 Федерального закона « О кредитных историях» начинает протекать заново. Также соглашается, что Общество вправе запрашивать информацию о нем в целях установления его платежеспособности у любых третьих лиц.

3.2.7. Клиент даёт право Кредитору на осуществление контроля за целевым использованием займа. Заёмщик возлагает на себя обязанность обеспечения возможности осуществления контроля за целевым использованием займа.

3.2.8. Специальный код высланный SMS-сообщением после верного введения его на сайте, является расписка с датой приёма Заявления-Анкеты к рассмотрению.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВКИ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЗАЙМА

4.1. До принятия решения о выдаче микрозайма Общество проводит оценку платежеспособности Клиента (поручителя).

Оценка платежеспособности Клиента (поручителя) осуществляется путем проведения анализа представленных документов, а также информации из иных источников (например, из бюро кредитных историй). Фиксация оценки платёжеспособности осуществляется в программном обеспечении по ведению лицевых счетов и на бумажном носителе.

4.1.1. При оценке платежеспособности Клиента (поручителей) учитываются следующие критерии: достоверность предоставленных документов, долговая нагрузка, кредитная история, история судебных исполнительных производств, иная информация полученная до и в ходе рассмотрения заявки на заём.

4.1.2. При предоставлении займа с обеспечением в виде залога проводится проверка наличия залога путём составления акта осмотра залогового имущества. Оценка предметов залога осуществляется сотрудниками Общества по средней рыночной стоимости залогового имущества со схожими характеристиками;

4.2. Для оценки долговой нагрузки Общество запрашивает у Клиента, обратившегося с заявлением на получение потребительского займа на сумму свыше 3 000 (трех тысяч) рублей, следующую информацию:

- 1) о текущих денежных обязательствах;
- 2) о периодичности и суммах платежей по указанным Клиентом обязательствам. При этом в отношении POS-микрозаймов Общество вправе не запрашивать информацию о периодичности платежей по указанным Клиентом обязательствам, а также устанавливать особый порядок предоставления информации о суммах платежей по указанным Клиентом обязательствам;
- 3) о целях получения займа (за исключением POS-микрозаймов);
- 4) об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;
- 5) о факте производства по делу о банкротстве Клиента на дату подачи в Общество заявления на получение потребительского займа и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

4.3. Общество принимает решение о выдаче или отказе в выдаче Займа в размере и на условиях, указанных Клиентом в Заявлении на Заём, в срок 10 рабочих дней;

4.4. Решение о предоставлении или отказе в предоставлении Займа принимается, на основании поданного Пакета документов, директором Общества (сотрудником замещающим его) или другим сотрудником Общества по доверенности, выданной директором.

4.5. Общество может не предоставлять Клиенту Заём, в следующих случаях:

4.5.1. наличия у Общества оснований полагать, что Заём не будет возвращён в срок, так как предоставленная информация свидетельствует о возможной неплатежеспособности Клиента;

4.5.2. несоответствие данных о Клиенте (поручителе, залогодатель) условиям предоставления Займа;

4.5.3. информация предоставленная Клиентом (поручителем, залогодателем) является не достоверной;

4.5.4. наличие у Клиента (поручителя, залогодателя) непогашенной задолженности перед Обществом за ранее предоставленный Заём (в том числе задолженности по займу, срок возврата которого не наступил на момент обращения Клиента за повторным Займом);

4.5.5.кредитная история Клиента (поручителя, залогодателя) содержит сведения о ненадлежащем выполнении своих обязательств по кредитам или займам, а так же высоким действующим долговым обязательствам (закредитованности).

4.5.6.в случае разногласий Клиента и Кредитора по общим и (или) индивидуальным условиям договора займа.

4.6. Клиент уведомлён о том, что сведения, предоставленные им в ответ на запрос Общества, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

4.7. Общество уведомляет Клиента о принятом решении о предоставлении Займа или отказе в предоставлении Займа, одним из способов (из данных указанных в Анкете): лично, по средствам телефонной связи, SMS сообщением, письмом по электронной почте.

4.8. После получения решения о предоставлении Займа Клиент, в течении 5 рабочих дней, сообщает в Общество о своём согласии на получение Займа на условиях, указанных в индивидуальных условиях Договора займа. В случае если Клиент не сообщил в указанный срок, заявление на заём аннулируется.

5. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ЗАЙМА

5.1. Займы, предоставляются на общих и индивидуальных условиях.

5.2. В случае принятия Обществом положительного решения о предоставлении Клиенту Займа, Общество предоставляет Заём клиенту в виде Единовременной выдаче (перечислению) Суммы займа, указанной в Заявлении (Заявлении-Анкете).

5.3.Сотрудник Общества доводит до Клиента информацию о возможном увеличении суммы расходов, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по Договору займа и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по Договору займа;

5.4. Договор заключается в офисе Общества.

5.5. Договор считается заключенным, если между сторонами Договора достигнуто согласие по всем индивидуальным условиям Договора, о чем свидетельствует, его подписание сторонами и вступает в действие с момента передачи Клиенту денежных средств.

5.6. Моментом предоставления денежных средств Клиенту считается фактическое получение (через кассу Общества) или при безналичном перечислении в момент списания денежных средств с счёта Организации на счёт Клиента по предоставленным реквизитам.

5.7. Клиент обязуется вернуть предоставленную Сумму Займа в порядке и в сроки, обусловленные Договором, и уплатить начисленные проценты на неё предусмотренные Договором за пользование Займом.

5.8. В случае если условиями предоставления займа предусмотрено поручительство (залог), то соответствующие договора подписываются сторонами до заключения договора займа.

5.9. В случае если условиями предоставления займа предусмотрена оплата комиссии, то заёмщик обязан её оплатить в день заключения договора займа.

5.10. В случае если заключение договора микрозайма осуществляется не в офисе, Общество, по договору с которой

действует продавец товаров (исполнитель работ, услуг), обязано обеспечить соблюдение таким продавцом (исполнителем) минимальных условий обслуживания Клиента, в том числе:

1) в месте, в котором осуществляется заключение договора микрозайма, должна размещаться необходимая информация в том числе информация получателю финансовой услуги;

2) работники продавца (исполнителя) или иные привлеченные им лица, уполномоченные на прием заявлений о предоставлении микрозайма, должны обладать доступными для обозрения Клиента средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

3) в месте, в котором осуществляется заключение договоров микрозайма, должна быть обеспечена возможность заключения договоров микрозайма Клиентом.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЗАЁМЩИКУ ГРАФИКА ПЛАТЕЖЕЙ

6.1. График платежей Заёмщику предоставляется в момент заключения Договора, который является его неотъемлемой частью.

6.2. С предварительным графиком платежей Клиент может ознакомиться при подаче Заявления на предоставление Займа по указанным индивидуальным условиям.

7. РЕСТРУКТУРИЗАЦИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ, УВЕЛИЧЕНИЕ СРОКА ВОЗВРАТА СУММЫ ЗАЙМА, УСТУПКА ПРАВ ТРЕБОВАНИЙ

7.1. Реструктуризация задолженности

7.1.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа Клиент (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в Общество с заявлением о реструктуризации задолженности.

7.1.2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, Общество рассматривает такое заявление и анализирует приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы.

7.1.3. Общество рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности Клиента перед Обществом по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения Клиентом суммы потребительского займа:

1) смерть Клиента;

2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Клиента или его близких родственников;

3) присвоение Клиенту инвалидности 1-2 группы после заключения договора займа;

4) тяжелое заболевание Клиента, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

5) вынесение судом решения о признании Клиента недееспособным или ограниченным в дееспособности;

6) единовременная утрата имущества Клиентом на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей;

7) потеря работы или иного источника дохода Клиентом в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если Клиент имеет несовершеннолетних детей либо

семья Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;

8) обретение Клиентом статуса единственного кормильца в семье;

9) призыв Клиента в Вооруженные силы Российской Федерации;

10) вступление в законную силу приговора суда в отношении Клиента, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

11) произошедшее не по воле Клиента существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода Клиента и (или) его способность исполнять обязательства по договору займа.

7.1.4. Указанные в пункте 8.1.3 факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями. Общество в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, доводит до сведения Клиента информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запрашивает недостающие документы у Клиента в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и Общество не приняло решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

7.1.5. По итогам рассмотрения заявления Клиента о реструктуризации Общество принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет Клиенту ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в срок 12 рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», при этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Клиентом, Общество рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

7.1.6. В случае принятия Обществом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе Клиенту Общество предлагает заключить соответствующее соглашение между сторонами договора займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Увеличение срока возврата суммы займа

7.2.1. Максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним Клиентом не может составлять более 5 (пяти) в течение 1 (одного) года, если Клиентом является физическое лицо и срок возврата займа, предусмотренный таким договором при его заключении, не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

7.2.2. В максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним Клиентом не включаются дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, а также соглашения о Реструктуризации задолженности, если в соглашении снижена процентная ставка за пользование микрозаймом по сравнению с

действующими на момент подписания такого соглашения условиями указанного договора и (или) уменьшена общая сумма задолженности по договору потребительского микрозайма.

7.3. Общество (лицо, действующее по поручению Общества) извещает Клиента об уступке права требования способом, указанным в договоре микрозайма, в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня уступки права требования.

8. ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОБЩЕСТВА С КЛИЕНТОМ

8.1. Взаимодействие Общества с Клиентом

8.1.1. В случае возникновения у Клиента вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору Займа, Общество предоставляет Клиенту мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом Общество не занимается деятельностью, связанной с консультированием Клиента (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 Клиента за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

8.1.2. В деятельности Общества не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

1) передача Обществом в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора Займа с другой финансовой организацией;

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

3) стимулирование заключения Клиентом иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного Клиентом на лучших для него условиях.

8.1.3. Общество по договору потребительского микрозайма предоставляет бесплатно (но не более одного раза по одному договору) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставляет Клиенту по его требованию заверенные Обществом копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

2) подписанное Клиентом заявление на предоставление займа;

3) документ, подтверждающий выдачу Клиенту займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), а для POS-микрозаймов – документ, подтверждающий перечисление денежных средств в пользу Клиента;

4) согласия, предоставленные Клиентом во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

5) документ, подтверждающий полное исполнение Клиентом обязательств по договору Займа.

Документы, указанные в подпунктах 1-4, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от Клиента в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в подпункте, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от Клиента в «Журнале регистрации обращений». Если документ, указанный в пункте 3, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с Клиентом, срок предоставления документа Обществом увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение Клиента содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, Общество вправе предоставить указанные документы при ответе на такое обращение в срок 12 рабочих дней. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Клиентом, Общество рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

8.1.4. Полученное в устной форме обращение Клиента относительно текущего (досудебного) размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

8.1.5. Сотрудники Общества, очно взаимодействующие с Клиентами, должны обладать доступными для обозрения Клиентом средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность сотрудника.

8.2. Порядок взаимодействия Общества с Клиентом при возникновении задолженности

8.2.1. В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, Общество с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки Клиента в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности информирует Клиента о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с Клиентом, согласованных с Клиентом в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

8.2.2. Общество информирует Клиента по договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, а также запрашивать у Клиента информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

8.2.3. При нарушении Клиентом сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, Общество доводит до сведения Клиенту любым способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору Общества претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

8.2.4. В претензии, направляемой Обществом, указывается следующая информация:

1) размер и структура текущей задолженности Клиента на дату составления претензии;

2) способ (ы) оплаты задолженности;

3) последствия неисполнения Клиентом своих обязательств до указанного в претензии срока;

4) способы внесудебного разрешения спора.

8.2.5. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Клиенту, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены, Общество вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

8.3. Фиксация и хранение информации о взаимодействии.

8.3.1. Клиент соглашается на фиксацию и хранение иницируемых Обществом телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений Клиента, переписки через официальный сайт Общества или личный кабинет Клиента и иных видов взаимодействия с Клиентом, относящихся к деятельности Общества по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения:

1) не менее 1 (одного) года – в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;

2) не менее 6 (шести) месяцев – в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе.

8.3.2. Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с Клиентом определяется Обществом. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи.

8.3.3. Общество вправе также фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации.

8.3.4. Общество обязана обеспечивать хранение зафиксированных телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, составленных и полученных ею в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, до истечения сроков, указанных в пункте 1 настоящей статьи, в соответствующем для данного вида взаимодействия формате (на бумажном носителе или на электронном, магнитном, оптическом носителе), за исключением случаев, когда фиксация или хранение противоречит законодательству Российской Федерации.

8.4. Порядок рассмотрения обращений Клиентов

8.4.1. При рассмотрении обращений Клиентов Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность Клиента о получении Обществом его обращения.

8.4.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Общество назначается работник по рассмотрению обращений Клиентов. В вышеуказанных целях Общество также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

8.4.3. Общество обязана обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений Клиентов, имело право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у Клиента, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у сотрудников Общества предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения Клиента;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к директору Общества, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с Клиентами, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Клиентов.

8.4.4. Ответ на обращение подписывается директором Общества или иным уполномоченным представителем Общества.

8.4.5. Ответ на обращение направляется Клиенту по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Общества, иным способом, указанным в договоре займа, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений». В случае отправки ответа на обращение по почте, Общество направляет его по адресу, предоставленному ему Клиентом при заключении договора займа, или по адресу, сообщенному Клиентом в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с Клиентом. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществу Клиентом при заключении договора займа.

8.4.6. Общество отвечает на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 8.4.7.

8.4.7. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Общество вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Клиента. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени Клиента, являются:

1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором займа), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Клиента (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем Клиента.

8.4.8. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между Клиентом и Обществом. При этом использование личного кабинета Клиента в Обществе признается

надлежащим способом обмена сообщениями между Клиентом и Обществом.

8.4.9. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента, Общество информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом.

8.4.10. Общество в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, информирует Клиента о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 8.4.11 и 8.4.12.

8.4.11. Обращение Клиента, физического лица, должно содержать – фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 8.4.5., для направления ответа на обращение; юридического лица – полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

8.4.12. Общество доводит до сведения Клиента рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между Клиентом и Обществом;
- 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) сотрудника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

8.4.13. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения Клиента по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие Клиента признаки (в отношении Клиента, 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; в отношении Клиента, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Общества, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) в обращении содержится вопрос, на который Клиенту 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.

8.4.14. Общество рассматривает обращение Клиента по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 8.4.13.

8.4.15. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений». В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у Клиента недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Клиентом, Общество рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

8.4.16. В случае отсутствия ответа Клиента на запрос Общества, направленный в соответствии с пунктом 8.4.15., ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

8.4.17. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

8.4.18. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения Клиентов, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Клиента и (или) его обращения.

8.4.19. Общество использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания Клиентов.