

«Утверждено»

Директор ООО МКК

«МУТУИС» Чудова И.А.

07.11.2023

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО

ЗАЙМА В ООО МКК «МУТУИС»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Заявление - Заявление на предоставление потребительского займа, содержащее информацию о Заемщике.

1.2. Займодавец - Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «МУТУИС», Место нахождения: 105118, РОССИЯ, Г. МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ СОКОЛИНАЯ ГОРА, КИРПИЧНАЯ УЛ., Д. 20, СТР. 3, ОГРН 1237700553309, ИНН 9719054146, КПП 771901001, включен в Государственный реестр микрофинансовых организаций за № 2303045010001 от 07.11.2023 г., тел.: 79891123063, Официальный сайт: отсутствует;

1.4. Задолженность по Договору/Задолженность - возникшие в связи с Договором обязательства Заемщика по уплате Займодавцу: основного долга (суммы займа), процентов, неустоек (штрафы, пени).

1.5. Индивидуальные условия Договора/Индивидуальные условия – индивидуальные условия договора потребительского займа, составленные в виде таблицы, форма которой установлена Банком России, согласованные Займодавцем и Заемщиком индивидуально.

1.6. Договор займа/Договор – договор потребительского займа, условия которого изложены в настоящих Общих условиях и Индивидуальных условиях договора потребительского займа, регулирующий отношения между Займодавцем и Заемщиком. Если Общие условия противоречат Индивидуальным условиям, применяются Индивидуальные условия.

1.7. Заём – денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.8. Общие условия Договора/Общие условия – настоящие Общие условия, установленные Займодавцем в одностороннем порядке в целях многократного применения. Займодавец вправе изменить Общие условия Договора при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств Заемщика по Договору. При этом Займодавец уведомляет Заемщика об изменении условий Договора, а в случае изменения размера предстоящих платежей, направляет также информацию о предстоящих платежах и обеспечивает доступ к информации об изменении условий Договора при обращении Заемщика к Займодавцу путем:

- направления сообщения на номер мобильного телефона Заемщика, указанный в Индивидуальных условиях;

- размещения в Личном кабинете Заемщика на сайте Займодавца (при использовании);

- направления почтового отправления на адрес Заемщика, указанный в Индивидуальных условиях.

1.9. Стороны – совместное упоминание Займодавца и Заемщика по тексту настоящих Общих условий Договора.

1.10. Базовый стандарт - Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - Заемщиков, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденный Банком России 22.06.2017г.

1.11. Личный кабинет Заемщика – личный кабинет на сайте Займодавца в сети Интернет.

1.12. Платежная карта - банковская карта платежных систем Visa, MasterCard, МИР, эмитированная на территории Российской Федерации, держателем которой является Заемщик, реквизиты которой указаны в Соглашении об электронном взаимодействии.

1.13. Соглашение об электронном взаимодействии – Соглашение, подписываемое Заемщиком и Займодавцем, определяющее порядок и условия электронного документооборота, в том числе порядок заключения Сторонами договора потребительского займа в электронном виде в соответствии с п.п. 2, 3 ст. 434 ГК РФ, с использованием простой электронной подписи (ПЭП).

1.14. Простая электронная подпись (ПЭП) Заемщика – электронная подпись, формируемая посредством использования Идентификатора Заемщика и корректного Кода подтверждения. Отображается в электронном документе в форме QR-кода.

1.15. QR-код – оптическая метка, считываемая устройством сканирования, содержащая информацию о простой электронной подписи (ПЭП).

2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. По Договору Займодавец передает Заемщику в собственность денежные средства в сумме, указанной в п. 1 Индивидуальных условий Договора, а Заемщик обязуется вернуть в обусловленный Договором срок сумму займа с процентами.

2.2. При принятии Займодавцем положительного решения о предоставлении Заемщику Займа по результатам рассмотрения Заявления, Заем предоставляется Заемщику в размере и на условиях, предусмотренных настоящими Общими условиями Договора, Индивидуальными условиями Договора.

2.3. Для рассмотрения Займодавцем вопроса о возможности предоставления Займа Заемщик оформляет Заявление по форме, установленной Займодавцем. По результатам рассмотрения Заявления Займодавец может отказать Заемщику в заключении Договора без объяснения причин, если федеральными законами не предусмотрена обязанность Займодавца мотивировать отказ от заключения Договора. Информация об отказе от заключения Договора направляется Займодавцем в бюро кредитных историй в соответствии с Федеральным законом №218-ФЗ от 30.12.2004 «О кредитных историях». Займодавец извещает Заемщика о принятом по результатам рассмотрения Заявления решении по выдаче либо отказе в выдаче Займа способом, указанным Заемщиком в Заявлении.

Рассмотрение Займодавцем Заявления о предоставлении займа, иных документов Заемщика и оценка его кредитоспособности осуществляются Займодавцем бесплатно.

2.4. Договор считается заключенным с момента передачи заемщику суммы займа, указанной в п.1 Индивидуальных условий Договора, подписанного Сторонами.

2.5. При заключении Договора Займодавец обязан предоставить Заемщику информацию о суммах и датах платежей Заемщика по Договору или порядке их определения с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по займу, и сумм, направляемых на погашение процентов, - в каждом платеже, а также общей суммы выплат заемщика в течение срока действия Договора, определенной исходя из условий, действующих на дату заключения Договора (далее - график платежей по договору займа). Данное требование не распространяется на случай предоставления (займа) с лимитом кредитования.

2.6. Информация о расходах Заемщика и полной стоимости Займа как в процентах годовых, так и в денежном выражении представлена в Индивидуальных условиях Договора.

2.7. Подписывая Индивидуальные условия Договора Заемщик подтверждает и гарантирует, что Договор заключается добровольно, без понуждения, не в силу стечения тяжелых обстоятельств, а условия Договора, в том числе размер процентов, размер неустойки (штрафа, пени) заемщика устраивают и не являются для него крайне невыгодными. Заемщик признает размер процентов, установленный Индивидуальными условиями Договора, абсолютно обоснованным. Подписывая Договор, заемщик подтверждает, что не находится под влиянием заблуждения и понимает условия получения, пользования и возврата Займа, изложенные в Общих и Индивидуальных условиях Договора.

2.8. Подписывая Индивидуальные условия договора, Заемщик подтверждает что информирован о рисках, связанных с заключением и исполнением Заемщиком условий Договора, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче займа) согласно пункту 2 статьи 3 Базового стандарта, а именно:

- информацию о возможном увеличении суммы расходов Заемщика, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по Договору и о применяемой к Заемщику неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по Договору;

2.9. Подписывая Индивидуальные условия Договора, Заемщик подтверждает, что обладает информацией, достаточной для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения Договора на предлагаемых Займодавцем условиях.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЗАЙМА

3.1. Заём предоставляется Займодавцем при условии предоставления Заемщиком всех необходимых для оформления Займа документов.

3.2. Заём предоставляется способами, согласованными Сторонами в Индивидуальных условиях Договора:

- наличными денежными средствами через кассу в пункте выдачи займов Займодавца;

- путем перечисления денежных средств на платежную карту (согласно Соглашению об электронном взаимодействии, подписанному Сторонами).

3.3. Датой получения займа считается дата выдачи наличных денежных средств Заемщику из кассы в пункте выдачи займов Займодавца, либо дата перечисления денежных средств согласно Соглашению об электронном взаимодействии на платежную карту Заемщика, указанную в Соглашении об электронном взаимодействии, подписанному Сторонами.

3.4. На Индивидуальные условия заключаемого Договора могут оказать влияние сведения, предоставленные Заемщиком в ответ на запрос Займодавца:

1) о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах Заемщика (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей);

2) о возможности предоставления обеспечения исполнения Заемщиком обязательств по Договору (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями Договора;

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

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

4. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И ПОГАШЕНИЯ ЗАЙМА

4.1. Начисление процентов за пользование Заемом. Дата погашения.

4.1.1. Проценты за пользование Заемом начисляются Займодавцем на сумму займа ежедневно, начиная со дня, следующего за днем выдачи займа и по день возврата займа включительно (за исключением случаев погашения займа в день его выдачи), из расчета процентной ставки, указанной в Индивидуальных условиях Договора, и фактического количества дней пользования займом.

4.1.2. Увеличение Займодавцем в одностороннем порядке процентной ставки за пользование Заемом не допускается.

При уменьшении Займодавцем размера процентной ставки за пользование Заемом Займодавец уведомляет Заемщика об изменении условий Договора путем:

- направления сообщения на номер мобильного телефона Заемщика, указанный в Индивидуальных условиях;
- размещения информации в Личном кабинете Заемщика на сайте Займодавца в сети Интернет;
- направления почтового отправления на адрес Заемщика, указанный в Индивидуальных условиях;
- устно при обращении Заемщика к специалисту по выдаче займа в точке выдачи займа.

4.1.3. Базой для начисления процентов по Займу является фактическое количество календарных дней в году.

4.1.4. Погашение задолженности по основному долгу и начисленным процентам за пользование Займом осуществляется в соответствии с п. 6 Индивидуальных условий, в порядке, установленном п. 4.1.6 Общих условий Договора и действующим законодательством РФ единовременным платежом, включающим в себя:

– сумму основного долга по Займу;

– сумму процентов за пользование Займом, начисленных на дату погашения. 4.1.5. Размер единовременного платежа указывается Займодавцем в Индивидуальных условиях Договора.

4.1.6. Оплата Заемщиком платежа осуществляется до даты, указанной в п.2 Индивидуальных условий Договора (далее – дата погашения) одним из способов:

- наличными денежными средствами в любом в пункте выдачи займов Общества;

- путем совершения платежа с использованием интернет-банка Сбербанк Онлайн, мобильного приложения Сбербанк Онлайн;

4.1.7. Заемщик имеет возможность получать сведения о сумме и дате погашения Займа, а при наличии просроченной задолженности, также о сумме просроченной задолженности по Займу на свой мобильный телефон путем SMS-оповещения.

4.2. Досрочное погашение Займа по инициативе Заемщика.

4.2.1. Заемщик вправе отказаться от получения Займа полностью или частично, уведомив об этом Займодавца до подписания Индивидуальных условий Договора.

4.2.2. Заемщик имеет право досрочно вернуть всю сумму Займа без предварительного уведомления Займодавца с уплатой процентов в соответствии с п. 17 Индивидуальных условий Договора, единовременным платежом, включающим в себя:

– сумму основного долга по Займу;

– сумму процентов за пользование Займом, начисленных на дату погашения, за фактический срок пользования займом, начиная со дня, следующего за днем получения займа.

4.2.3. В случае частичного досрочного возврата суммы Займа Заемщик обязан уплатить Займодавцу проценты по Договору на возвращаемую сумму Займа включительно до дня фактического возврата суммы Займа в соответствии с п. 7 Индивидуальных условий. Проценты начисляются на оставшуюся непогашенной

часть суммы займа со дня, следующего за днем частичного погашения в размере, установленном п. 6 Индивидуальных условий.

4.2.4. Досрочное погашение может осуществляться Заемщиком путем внесения наличных денежных средств в кассу в любом пункте выдачи займов Займодавца.

4.3. Взаимодействие Заемщика и Займодавца при неисполнении/ненадлежащем исполнении Заемщиком обязательств по Договору.

4.3.1. В случае неисполнения Заемщиком обязательств, предусмотренных п. 6 Индивидуальных условий Договора, Займодавец вправе помимо истребования суммы Займа и процентов, начисленных по день исполнения обязательства, начислить неустойку, рассчитываемую от суммы неисполненного обязательства по ставке 20% годовых.

4.3.2. В случае, если сумма внесенного/произведенного платежа недостаточна для погашения суммы займа и начисленных процентов в полном объеме, а также при возникновении/наличии просроченной задолженности, сумма внесенного Заемщиком платежа направляется на погашение:

- в первую очередь – задолженности по процентам;
- во вторую очередь – задолженности по основному долгу;
- в третью очередь – неустойки в размере, определенном Индивидуальными условиями;

Более поздняя очередность в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о потребительском кредите и Договором займа.

4.3.3. В случае возникновения просроченной задолженности, Займодавец с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки Заемщика в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности информирует Заемщика о факте возникновения просроченной задолженности бесплатно способом, установленным п. 9.6. Общих условий. При этом, Займодавец информирует Заемщика о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивает у Заемщика информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

4.3.4. В случае возникновения просроченной задолженности Заемщик вправе обратиться к Займодавцу с заявлением о реструктуризации задолженности. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по Договору, Займодавец рассматривает такое заявление и анализирует приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном п.4.3.6. Общих условий.

4.3.5. Займодавец рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности Заемщика перед Займодавцем по Договору в следующих случаях, наступивших после получения Заемщиком суммы займа:

- 1) смерть Заемщика;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Заемщика или его близких родственников;
- 3) присвоение Заемщику инвалидности 1-2 группы после заключения договора потребительского займа;
- 4) тяжелое заболевание Заемщика, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании Заемщика недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей Заемщиком по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода Заемщиком в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если Заемщика имеет несовершеннолетних детей либо семья Заемщика в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение Заемщиком статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв Заемщика в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении Заемщика, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле Заемщика существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода Заемщика и (или) его способность исполнять обязательства по договору потребительского займа.

4.3.6. Указанные в пункте 4.3.5. факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято Займодавцем.

4.3.7. Займодавец в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, доводит до сведения Заемщиков информацию о необходимости предоставления подтверждающих

документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запрашивает недостающие документы у Заемщика в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и Займодавцем не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

4.3.8. По итогам рассмотрения заявления Заемщика о реструктуризации Займодавец принимает решение о реструктуризации задолженности по Договору либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет Заемщику ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в сроки, указанные в пункте 3 статьи 19 Базового Стандарта[1].

[1] 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», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», установленного в пункте 2 статьи 19 Базового стандарта. В случае если получатель финансовой услуги 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 Заемщика недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Займодавец обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.3.9. В случае принятия Займодавцем решения о реструктуризации задолженности по Договору, в ответе Заемщику Займодавец предлагает Заемщику заключить соответствующее соглашение между Займодавцем и Заемщиком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАЕМЩИКА И ЗАЙМОДАВЦА

5.1. Заемщик обязуется:

5.1.1 Надлежащим образом осуществлять погашение задолженности по Договору, в том числе, в порядке и в сроки, установленные Договором:

- осуществить возврат суммы Займа в полном объеме;

- уплачивать проценты за пользование займом за весь фактический срок пользования займом, начисляемые Займодавцем начиная со дня, следующего за днем выдачи займа по дату фактического возврата займа включительно;

5.1.2. Использовать Займ на цели, установленные Договором и указанные в Индивидуальных условиях, в случае если Займ предоставлен при условии его целевого использования.

5.1.3. При возникновении задолженности по займу, предъявить Займодавцу по его требованию документ, подтверждающий размер получаемого дохода за последние три календарных месяца.

5.1.4. Письменно уведомить Займодавца в десятидневный срок с даты возникновения следующих обстоятельств и предоставить подтверждающие документы:

- о возбуждении в отношении Заемщика уголовного дела;

- а также об иных обстоятельствах, способных повлиять на выполнение обязательств по Договору.

5.1.5. Уведомить Займодавца об изменении паспортных данных, почтового адреса, места работы, номеров телефонов, а также иных данных, указанных в Договоре и Заявлении и обстоятельствах, которые могут повлиять на исполнение им условий Договора. Информация об изменении паспортных данных и иных данных, указанных в Заявлении с приложением ксерокопии всех заполненных страниц паспорта (и иных документов) направляется Заемщиком заказным письмом в течение 3-х рабочих дней с момента произошедших изменений по адресу, указанному в Индивидуальных условиях Договора.

5.1.6. Знакомиться с условиями действующих Общих условий Договора, о которых Займодавец уведомляет путем публичного оповещения: размещения информации в пунктах выдачи займов .

5.1.7. Заемщик, планирующий получение займа на Платежную карту, обязан внимательно проверить информацию по предлагаемым условиям предоставления займа, ознакомиться в Личном кабинете Заемщика с Индивидуальными условиями Договора, Заявлением о предоставлении займа, размером комиссии за перечисление денежных средств на Платежную карту и подписать простой электронной подписью указанные документы в соответствии с Соглашением об электронном взаимодействии, введя Код подтверждения, полученный в Личном кабинете Заемщика.

5.2. Заемщик согласен:

5.2.1. На осуществление Займодавцем аудиозаписи телефонных разговоров, производство фото и видеосъемки для обеспечения заключения Договора и дополнительных соглашений к Договору и исполнения обязательств по Договору, а также на использование указанных материалов в качестве доказательств в спорных ситуациях.

5.2.2. На предоставление Займодавцем полученных сведений в Бюро кредитных историй, с которым заключен договор об оказании информационных услуг в соответствии с Федеральным законом «О кредитных историях».

5.2.3. Получать информацию о рекламе, новостях компании, о задолженности по Договору в виде СМС-сообщений на мобильный телефон, номер которого указан в Индивидуальных условиях Договора. При несогласии Заемщика с п.п. 5.2.3. Общих условий Договора соответствующая информация отражается в Индивидуальных условиях Договора.

5.2.4. На получение Займодавцем от соответствующих государственных и муниципальных органов, а также организаций и физических лиц, информации для подтверждения достоверности сведений, содержащихся в предъявленных Заемщиком документах и сообщенных им сведениях.

5.3. Заемщик вправе:

5.3.1. Осуществлять полное досрочное исполнение денежных обязательств по Договору в течение всего срока действия Договора с учетом положений, изложенных в п. 4.2.2 Общих условий.

5.3.2. Обращаться к Займодавцу в рамках исполнения Договора. Обращение должно быть направлено заказной корреспонденцией по адресу: 105318 г. Москва, Семеновская пл., д.7, корпус 17А, помещение XI, 15г. Обращение должно содержать следующую информацию: фамилию, имя, отчество (при наличии), изложение существа требований, адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение, также рекомендуется указывать информацию о номере Договора и иные сведения, которые Заемщик считает необходимым сообщить. При обжаловании действия (бездействия) работника Займодавца необходимо указывать его фамилию, имя и отчество (при наличии), наименование должности. При наличии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства, необходимо их приложить к обращению. Заемщик, также, может направить обращение в Банк России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1, (Общественная приемная), 8 800 250-40-72 бесплатно с территории РФ, 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12.

5.3.3. После предоставления займа получать от Займодавца бесплатно (но не более одного раза по одному договору потребительского займа) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, заверенные Займодавцем копии следующих документов:

- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора;
- 2) подписанное Заемщиком заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- 3) документ, подтверждающий выдачу Заемщику займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- 4) согласия, предоставленные Заемщиком во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 5) документ, подтверждающий полное исполнение Заемщиком обязательств по договору.

В случае невозможности предоставления вышеуказанных документов, Займодавец должен обосновать причину невозможности предоставления.

5.3.4. Заемщик в любое время вправе отозвать согласие на обработку его персональных данных путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

5.3.5. При осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности Заемщик вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником с указанием на осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя либо отказ от взаимодействия. В качестве представителя должника может выступать только адвокат.

5.3.6. Обратиться к Займодавцу с заявлением о досудебном урегулировании спора и/или о реструктуризации задолженности.

5.3.7. Получить от Займодавца ответ на обращение (заявление) в установленный срок.

5.3.8. Получить информацию из Личного кабинета Заемщика при условии корректного ввода логина и пароля доступа.

5.4. Займодавец обязуется:

5.4.1. После заключения Договора предоставить Заемщику при его обращении к Займодавцу следующие сведения:

- размер текущей задолженности Заемщика перед Займодавцем по Договору;
- даты и размеры произведенных и предстоящих платежей Заемщика по Договору.

5.4.2. После заключения Договора предоставить по требованию Заемщика бесплатно (но не более одного раза в месяц по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, заверенные Займодавцем копии документов, перечисленные в пункте 5.3.3. Общих условий или обосновать невозможность предоставления таких документов:

5.4.3. Предоставить документы, указанные в подпунктах 1-4 пункта 5.3.3 Общих условий в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от Заемщика в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в подпункте 5 пункта 5.3.3 Общих условий, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от Заемщика в «Журнале регистрации обращений». Если обращение Заемщика содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, Займодавец вправе предоставить указанные в пункте 5.3.3 Общих условий документы при ответе на такое обращение в срок, указанный в пункте 3 статьи 19 Базового Стандарта[2].

[2] 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», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», установленного в пункте 2 статьи 19 Базового стандарта. В случае если Заемщик 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 Заемщика недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Заемщиком, Займодавец обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

5.4.4. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору, Займодавец обязан рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном п.4.3.6. Общих условий.

5.4.5. Займодавец по договору обязан обеспечить фиксацию и хранение иницируемых им телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений Заемщика, переписки через официальный сайт Займодавца или личный кабинет Заемщика и иных видов взаимодействия с Заемщиком, относящихся к деятельности Займодавца 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.

Займодавец обязан сообщать Заемщику о фиксации взаимодействия с ним.

Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с Заемщиком определяется Займодавцем исходя из технических возможностей Займодавца и (или) вида взаимодействия с Заемщиком. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи.

5.4.6. Займодавец обязан 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 Заемщиком, составленных и полученных им в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, до истечения сроков, указанных в пункте 5.4.5. Общих условий, 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.

5.5. Займодавец вправе:

5.5.1. Передать свои права и обязанности по Договору полностью или частично в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации любому третьему лицу, а также обременять указанные права любым иным образом. Согласие Заемщика на передачу Займодавцем своих прав и обязанностей по Договору не требуется.

5.5.2. В течение срока действия Договора осуществлять проверки истинности сведений, сообщенных Заемщиком при оформлении документов на предоставление Займа, а также сообщаемых Займодавцу в период действия Договора займа (включая сведения о финансовом положении Заемщика).

5.5.3. В целях выполнения обязательств по Договору, а также при уступке (передаче) прав (обязательств) по нему, раскрывать третьим лицам положения

Договора. При этом заемщик не будет иметь претензий и требований по возмещению возможного ущерба.

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

5.6. Стороны обязуются сохранять конфиденциальность информации и не раскрывать третьим лицам персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральными законами.

6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИСПОЛНЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПО ДОГОВОРУ

6.1. Обеспечением исполнения обязательств Заемщика по Договору займа является неустойка..

7. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ЗАЕМЩИКА НА ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

7.1. При нарушении Заемщиком возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору, Займодавец доводит до сведения Заемщика способом, предусмотренным в п.16 Индивидуальных условий, по выбору Займодавца претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

7.2. В претензии, направляемой Займодавцем, должна быть указана следующая информация:

- 1) наименование Займодавца и сведения, достаточные для его идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности Заемщика на дату составления претензии;
- 3) способ(ы) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения Заемщиком своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

7.3. В случае, если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Займодавцем Заемщику, обязательства, указанные в претензии, не были

должным образом исполнены Заемщиком, Займодавец вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

8. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЕМЩИКА

8.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений Заемщиков

8.1.1. При рассмотрении обращений Заемщиков Займодавец руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность Заемщика о получении Займодавцем его обращения.

8.1.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих Займодавцу обращений назначается работник или подразделение по рассмотрению обращений Заемщиков.

8.1.3. Займодавец обязан обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений Заемщиков, имело право:

- 1) запрашивать дополнительные документы и сведения у Заемщика, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- 2) требовать у работников Займодавца предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения Заемщика;
- 3) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу Займодавца, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с Заемщиками, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Заемщиков.

8.1.4. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Займодавца.

8.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.

8.2.1. Ответ на обращение Заемщика Займодавец направляет по адресу, предоставленному ей Заемщиком при заключении договора (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному Заемщиком 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 Заемщиком, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Займодавцем. В

случае направления обращения от имени Заемщика его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Займодавец направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Займодавцу. Заемщиком при заключении договора, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

8.2.2. Займодавец обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 8.2.3 Общих условий.

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

- 1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), 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 Заемщика-юридического лица (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем Заемщика-юридического лица.

8.2.4. Подача обращения в электронном виде через Личный кабинет Заемщика не предусмотрена.

8.2.5. В случае возникновения у Займодавца сомнений относительно подлинности подписи на обращении Заемщика полномочий представителя Заемщика, Займодавец обязан проинформировать Заемщика о риске получения информации о Заемщике неуполномоченным лицом.

8.2.6. Займодавец обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформировать Заемщиков о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 8.2.7. и 8.2.8. Общих условий.

8.2.7. Обращение Заемщика должно содержать в отношении Заемщика, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 8.2.1. Общих условий, для направления ответа на обращение; в отношении Заемщика, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

8.2.8. Займодавец обязан довести до сведения Заемщиков рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между Заемщиком и Займодавцем;
- 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) работника Займодавца, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые Заемщик считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

8.2.9. Займодавец вправе отказать в рассмотрении обращения Заемщика по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие Заемщика признаки (в отношении Заемщика, 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 Заемщика, 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 Займодавца, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Займодавца, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) в обращении содержится вопрос, на который Заемщику 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.

8.2.10. Займодавец обязан рассмотреть обращение Заемщика по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 8.2.9. Общих условий.

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

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

8.3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений.

8.3.1. Займодавец принимает обращения Заемщиков по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре потребительского займа по адресу Займодавца, указанному в Индивидуальных условиях Договора.

8.3.2. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносят в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) Заемщика, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование Заемщика, от имени которого направлено обращение.

8.3.3. 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», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», установленного в пункте 8.3.2. Общих условий. В случае если Заемщик 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 Заемщика недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Заемщиком, Займодавец обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

8.3.4. Полученное в устной форме обращение Заемщика относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с

Займодавцем, подлежит рассмотрению Займодавцем в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

8.4. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

8.4.1. Займодавец обязан принять решение по полученному им обращению. Если ответственный специалист полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ Заемщику, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Займодавцем по обращению и какие действия должен предпринять Заемщик (если они необходимы). Если ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

8.4.2. В случае отсутствия ответа Заемщика на запрос Займодавца, направленный в соответствии с пунктом 8.3.3. Общих условий, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

8.4.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Займодавец может предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

8.4.4. Ответ на обращение направляется Заемщику по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению микрофинансовой организации, иным способом, указанным в договоре потребительского займа, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

8.5. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания Заемщиков, по результатам анализа обращений

8.5.1. Займодавец предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений Заемщиков в виде отчета, содержащего следующие данные:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) предмет обращений;
- 3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

8.5.2. Займодавец 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 Заемщиков.

9. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. Договор считается заключенным с момента передачи заемщику суммы займа, указанной в п.1 Индивидуальных условий Договора, подписанного Сторонами.

9.2. Предоставление сведений третьим лицам может быть осуществлено в порядке и случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

9.3. Займодавец не несет ответственности за невыполнение или несвоевременное выполнение условий Договора в случае технических сбоев (отключения/повреждения электропитания и сетей связи, обслуживаемых или эксплуатируемых третьими лицами, сбоев программного обеспечения, возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), а также невыполнения (нарушения) Заемщиком требований Договора потребительского займа.

9.4. Общие условия Договора составлены и подлежат толкованию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.5. Споры по искам Заемщика к Займодавцу предъявляются в соответствии с законодательством Российской Федерации. В Индивидуальных условиях Договора по соглашению Сторон может быть изменена территориальная подсудность дела по иску Займодавца к Заемщику, который возник или может возникнуть в будущем в любое время до принятия дела судом к своему производству, за исключением случаев, установленных федеральными законами. При изменении территориальной подсудности в Индивидуальных условиях Стороны обязаны определить суд, к подсудности которого будет отнесен спор по иску Займодавца, в пределах субъекта Российской Федерации по месту получения Заемщиком оферты, указанному в Индивидуальных условиях. Заемщик и Займодавец вправе заключить третейское соглашение о разрешении спора по Договору только после возникновения оснований для предъявления иска.

9.6. Для того, чтобы сообщение, обращение одной из Сторон в адрес другой Стороны имело юридическую силу (считалось полученным), такое сообщение должно направляться:

– Займодавцу - в письменной форме заказной корреспонденцией по адресу Займодавца, выдавшего Займ, указанному в Индивидуальных условиях Договора;

– Заемщику – в соответствии с п.16 Индивидуальных условий Договора по реквизитам, указанным в Индивидуальных условиях Договора, либо сообщенным в соответствии с условиями п. 5.1.5 Общих условий Договора.

9.7. Стороны Договора должны незамедлительно уведомлять друг друга обо всех изменениях в их почтовых адресах и реквизитах. Вся корреспонденция будет действительна после ее фактического получения.

9.8. При наличии в Индивидуальных условиях Договора согласия Заемщика на передачу Займодавцем прав и обязанностей по Договору третьим лицам, Займодавец вправе осуществлять уступку прав (требований) по Договору третьим лицам. При передаче прав и обязанностей по Договору третьему лицу, Займодавец предоставляет указанному лицу (цессионарию) всю информацию, касающуюся исполнения/неисполнения Заемщиком обязательств по Договору, в том числе погашения Займа, включая информацию о порядке погашения Займа (сведения о размерах, способах платежей), о задолженности по Займу. При этом Заемщик сохраняет в отношении нового кредитора все права, предоставленные ему в отношении Займодавца в соответствии с федеральными законами.

При уступке прав (требований) по Договору Займодавец вправе передавать персональные данные Заемщика в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных. Лицо, которому были уступлены права (требования) по Договору, обязано хранить ставшую ему известной в связи с уступкой прав (требований) охраняемую законом тайну, персональные данные, обеспечивать конфиденциальность и безопасность указанных данных и несет ответственность за их разглашение.

9.9. Все изменения и дополнения к Договору, будут оформляться в письменном виде в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Действие Договора для Заемщика и Займодавца прекращается после завершения всех взаиморасчетов между Сторонами.

9.10. Условия Договора носят конфиденциальный характер и не подлежат разглашению третьим лицам, кроме случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

[1] 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», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», установленного в

пункте 2 статьи 19 Базового стандарта. В случае если получатель финансовой услуги 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 Заемщика недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Займодавец обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

[2] 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», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», установленного в пункте 2 статьи 19 Базового стандарта. В случае если Заемщик 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 Заемщика недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Заемщиком, Займодавец обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.