

Утверждено  
приказом директора от  
08.09.2022 г. Б/н  
ООО МКК «Приличный Кредит»

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ЗАЙМОВ**  
микрокредитной компанией общество с ограниченной  
ответственностью «Приличный Кредит»  
(в новой редакции)

2022 г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Федеральным законом Российской Федерации от 02 июля 2010 года № 151 -ФЗ «О деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом РФ от 07.08.2001г. № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Федеральным законом РФ №353-ФЗ «О Потребительском кредите (займе) от 21.12.2013г., Уставом общества.

1.2. Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления потребительских займов (далее - микрозаймы) заемщикам.

1.3. Для предоставления микрозаймов используются средства микрокредитной компании общество с ограниченной ответственностью «Приличный Кредит» (далее — Организация).

1.4. Выполнение требований настоящих Правил обязательно для всех специалистов Организации по выдаче займов.

1.5. Настоящие Правила доступны всем лицам для ознакомления и содержат основные условия предоставления микрозаймов. Копия Правил предоставления микрозаймов размещается в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ними любого заинтересованного лица — в офисе Организации и в сети Интернет.

1.6. При осуществлении деятельности Организация руководствуется действующим законодательством, Уставом общества, внутренними нормативными документами общества, а также настоящими Правилами.

1.7. Основные цели и задачи предоставления микрозаймов:

1.7.1. Повышение доступности заемных средств для населения;

1.7.2. Создание, развитие и укрепление системы микрофинансирования.

1.8. При выдаче микрозаймов соблюдаются следующие основные принципы: срочность, возвратность, платность, целевое использование микрозаймов.

1.9. Займы выдаются на следующие цели:

1.9.1. потребительские нужды.

1.10. Займы предоставляются Организацией в валюте Российской Федерации.

1.11. При предоставлении микрозаймов Организация обязана соблюдать финансовые нормативы и условия, установленные законодательством Российской Федерации, подзаконными нормативно-правовыми актами, уставом и настоящими Правилами.

1.12. Каждый заем, предоставляемый Заемщику, в обязательном порядке оформляется договором в соответствии с требованиями действующего законодательства, настоящих Правил и Общими условиями предоставления микрозаймов.

1.13. Организация гарантирует соблюдение тайны об операциях своих заемщиков. Все работники Организации обязаны соблюдать тайну об операциях заемщиков Организации, а также об иных сведениях, устанавливаемых Организацией, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

1.14. Организация вправе осуществлять наряду с деятельностью иную деятельность с учетом ограничений, установленных федеральным законодательством, уставом

Организации, в том числе выдавать иные займы и оказывать иные услуги в порядке, установленном федеральными законами и учредительными документами Организации.

1.15. Термины и определения, используемые в настоящих Правилах, Общих и Индивидуальных условиях предоставления микрозаймов, понимаются и толкуются в следующем значении:

**Правила** - документ, регламентирующий предоставление микрозаймов Организацией (настоящие Правила).

**Займодавец/Общество/Организация** — микрокредитная компания общество с ограниченной ответственностью «Приличный Кредит» адрес места нахождения/место нахождения постоянно действующего исполнительного органа: 429335, Чувашская Республика, г. Канаш, ул. Полевая, д.20 оф.1.

**Клиент/Заемщик** - физическое лицо, которое, намереваясь заключить с Обществом Договор микрозайма, предоставляет ему данные для заполнения Анкеты, и которому, в случае принятия Обществом решения о заключении Договора микрозайма, Общество предоставляет в заём денежные средства (Сумму займа) по Договору микрозайма.

**Потребительский заем (микрозаем)** — (далее Заем) - денежные средства, предоставляемые займодавцем Заемщику по договору займа на условиях срочности, платности, возвратности, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Полная стоимость кредита (займа) - (далее ПСК) - выраженные в процентах затраты Заемщика по получению, обслуживанию займа и погашению задолженности по займу, предусмотренные Договором, о которых Заемщику должно быть известно на момент выдачи займа или изменении условий Договора и рассчитанная в соответствии с требованиями ст. 6, Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

**Договор потребительского займа (микрозайма)** - заключаемый между Займодавцем и Заемщиком в порядке, предусмотренном Правилами, договор микрозайма, по которому Займодавец передает Заемщику в собственность денежные средства, а Заемщик обязуется вернуть их в установленный срок и уплатить причитающиеся проценты.

**Индивидуальные условия договора** — Индивидуальные условия договора потребительского займа, содержащие основные условия Договора займа, подлежащие согласованию с Заемщиком в индивидуальном порядке.

**Общие условия договора** — Общие условия договора потребительского займа.

**Стороны/Сторона** - субъект Договора Заемщик и/или Займодавец.

**Сумма займа** - предоставляемая Заемщику по Договору в заем сумма денежных средств. Конкретный размер Суммы займа, которая может быть предоставлена данному Заемщику, определяется Обществом самостоятельно, с учетом заявки Клиента.

**Проценты** - денежные средства, которые Заемщик обязан уплатить Займодавцу за пользование займом.

**Срок займа** - период времени, на который Заемщику предоставляется в соответствии с Договором Сумма займа и по истечению которого Заемщик обязан вернуть Сумму займа и уплатить причитающиеся Займодавцу Проценты. Конкретный период Срока займа, на который Сумма займа может быть предоставлена данному Заемщику, определяется Займодавцем самостоятельно с учетом заявки Клиента.

**Задолженность** - все денежные суммы, подлежащие уплате Клиентом Организации по Договору займа, включая сумму Основного долга, сумму начисленных, но неуплаченных процентов за пользование денежными средствами, сумму начисленной неустойки.

**График платежей** - документ, содержащий информацию о суммах денежных средств, подлежащих оплате Клиентом и датах, когда должна быть произведена оплата, с целью погашения Клиентом Задолженности (датах и размерах очередных платежей).

**Заявление/Заявка** - заполненный Клиентом запрос о сумме займа и сроке его использования, содержащий информацию о Заемщике, о выбранном заемщиком потребительском займе (микрозайме) (сумма займа, проценты, срок пользования займом),

иную необходимую информацию для заключения Договора потребительского займа (микрозайма), а также предложение заключить Договор.

**Подача заявления на получение потребительского займа (микрозайма)** - заявка потенциального Заемщика на получение потребительского займа (микрозайма), осуществляемая в письменной форме в виде Заявления о предоставлении займа и содержащая данные (сумма, проценты и срок займа) о потребительском займе (микрозайме), который желает получить Заемщик.

**Анкета**- опросная анкета, которая заполняется на основании данных Заемщика в целях предоставления Займодавцу информации, необходимой для принятия Займодавцем решения о заключении с Заемщиком Договора.

Достоверность указываемых Заемщиком и отражаемых в Анкете сведений является необходимым условием заключения Договора.

**Расходный кассовый ордер** - это документ, составляемый для подтверждения заключения Договора и получения Суммы займа, который подписывается лично Заемщиком.

**Приходный кассовый ордер** — это документ, который составляется при поступлении денежных средств от Заемщика в кассу Общества.

**Политика конфиденциальности** - политика конфиденциальности, которая описывает хранение и обработку персональных данных клиентов и потенциальных клиентов.

**Реструктуризация** - изменение условий Договора займа, в частности: срока предоставления займа (его продления), размера процентов за пользование займом, размера имеющейся задолженности клиента, а также составление Графика платежей.

**Иные термины и понятия** используются в настоящих Правилах в значении, указанном в Федеральном законе от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (Займе)», Федеральном законе от 0.07.2010 №151 «О деятельности и микрофинансовых организациях» и иных нормативно-правовых актах Российской Федерации.

## 2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВКИ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЗАЙМА. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЕМЩИКУ

2.1. Клиент, желающий получить заем, в обязательном порядке заполняет заявление/заявку на получение займа.

Заявление/Заявка содержит следующую информацию: 1) сумма микрозайма; 2) срок выдачи займа; 3) процентная ставка; 4) сведения о Клиенте (паспортные данные, регистрация, контактный телефон); 5) сведения о работе или иных источниках доходов Клиента; 6) опыт в получении кредитов, займов Клиентом; 7) сведения об имуществе Клиента, 8) Цели получения и направления расходования суммы микрозайма, если заем является целевым.

2.2. Клиент желающий получить заем подписывает согласие на обработку персональных данных.

2.3. Решение о предоставлении займа принимается уполномоченным Обществом сотрудником (менеджером по выдаче займов) по согласованию с руководителем Общества.

2.4. Заявки заемщиков на получение займа рассматриваются строго в порядке их поступления, вне зависимости от величины запрашиваемой суммы займа.

2.5. В случае если после рассмотрения заявки и приложенной к ней документации выясняется невозможность предоставления займа, запрашиваемого Клиентом, Организация вправе отказать в предоставлении займа либо, по согласованию с Клиентом, изменить сумму и срок займа.

2.6. Проведение операций по выдаче потребительских микрозаймов, а также консультирование заемщиков об условиях предоставления, использования и возврата, потребительских микрозаймов осуществляется уполномоченным Обществом сотрудником (кредитным специалистом).

2.7. Заемщик для подачи заявления о предоставлении потребительского микрозайма, заключения договора микрозайма, а так же получения о организации и ее деятельности информации в пределах, установленных действующим законодательством, может обращаться в любой Офис Общества.

2.8. Сотрудник Общества сообщает Заемщику условия и порядок предоставления микрозаймов, знакомит с перечнем документов, необходимых для заключения Договора (паспорт гражданина РФ, анкета Заемщика); процентной ставкой, % за один период, % годовых, доводит информацию о статусе Общества как микрокредитной компании, информация о которой включена в государственный реестр микрофинансовых организаций, объясняет условия предоставления, использования и возврат потребительского микрозайма, а так же содержание Общих условий потребительского займа. Заемщик вправе задать в устной и письменной форме вопросы о деятельности Общества и о содержании принимаемых им обязательств по договору потребительского Микрозайма.

### 3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЗАЙМА

3.1. Заявление о предоставлении потребительского микрозайма рассматривается Обществом в присутствии заемщика. Если заемщик не готов ожидать результата рассмотрения его заявления о предоставлении потребительского микрозайма, а равно решение не может быть принято в его присутствии по техническим причинам или иным причинам, по требованию заемщика кредитный специалист Организации предоставляет заемщику копию заявления о предоставлении потребительского микрозайма с указанием на ней даты его принятия к рассмотрению.

3.2. Время принятия решения о заключении договора потребительского микрозайма от момента предоставления полного пакета документов и информации, требуемых в соответствии с п. 2.8. и п.2.9 настоящих правил, до принятия решения, составляет от 20 (Двадцати) минут до 1 (Одного) рабочего дня. Данный срок может быть увеличен по решению сотрудника Общества при технической или иной необходимости.

3.3. При получении впервые заявки от данного заемщика, сотрудник (кредитный специалист по выдаче займов) заводит Анкету клиента в электронном и/или документарном виде, в которой сохраняются все сведения собранные о Клиенте в процессе его приема на обслуживание, проверяет достоверность анкетных данных, в том числе, достоверность указанных номеров телефонов. Проверка носит выборочный характер;

3.4. Выявление недостоверных анкетных данных может рассматриваться Займодавцем как основание для отказа в заключении Договора;

3.5. О принятом решении Займодавец сообщает Заемщику лично, посредством телефонного звонка или SMS - сообщения в течение 1 дня с момента принятия соответствующего решения.

3.6. Положительное решение Организации действительно в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента вынесения решения об одобрении выдачи займа. В течение этого времени должен быть подписан договор займа.

3.7. Для проверки информации о финансовом состоянии и платежеспособности лиц,

подавших заявки на получение займа, а также получивших заем, Организация вправе осуществить собственную юридическую и финансовую проверку предоставленной информации, в том числе путем анализа документов и запроса данных.

В соответствии с законодательством Российской Федерации Займодавец направляет сведения о заемщике, результатах рассмотрения заявления о предоставлении потребительского микрозайма, а в случае заключения договора и предоставлении микрозайма — о предоставлении микрозайма, в Бюро кредитных историй. Общество так же вправе осуществлять обработку данных заемщика, в пределах и в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, обеспечивая соблюдение в отношении них режима конфиденциальности.

#### 4. ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ ПЛАТЕЖЕСПОСОБНОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ПОРУЧИТЕЛЕЙ

4.1. До принятия решения о выдаче микрозайма Общество в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности получателя финансовой услуги.

4.2. Оценка платежеспособности получателя финансовой услуги осуществляется Организацией путем проведения анализа представленных документов, а также информации из иных источников (например, из бюро кредитных историй).

4.3. До подачи заявления Заемщику следует убедиться, что он отвечает следующим требованиям, предъявляемым Обществом к заемщикам:

- Наличие Гражданства Российской Федерации;
- Возраст от 18 до 75 лет на момент оформления и возврата займа;
- Наличие постоянной или временной регистрации в регионе выдачи займа;
- Положительная кредитная история;
- Дееспособность;
- Наличие непрерывного стажа на одном месте работы не менее 6 мес., и в регионе выдачи займа.
- Наличие источников дохода в размере, достаточном для исполнения обязательств по договору потребительского микрозайма;
- Отсутствие в момент подписания заявления о предоставлении потребительского микрозайма и договора у заемщика состояния, когда он не способен понимать значение своих действий или руководствоваться ими.

4.4. Для оценки долговой нагрузки Общество обязано запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в Общество 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 получателем финансовой услуги обязательствам,
- 3) о целях получения займа получателем финансовой услуги,
- 4) об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;
- 5) о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату

подачи в Общество заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

4.5. Сотрудник Организации проверяет Заёмщика на предмет наличия данных в разделе «Судебное делопроизводство» судебной системы «Правосудие», в разделе «Банк данных исполнительных производств» на сайте ФССП РФ и иных находящихся в открытом доступе базах данных через сеть «Интернет».

4.5. Сотрудник Организации вправе направить запрос в Бюро кредитных историй (при наличии письменного согласия получателя услуги).

4.6. В случае, если по условиям предоставления займа предполагается обеспечение исполнения обязательств залогом, Общество проводит следующие мероприятия для проверки и оценки предметов залога:

- Ответственный сотрудник Общества анализирует предмет залога и принимает решение о принятии либо непринятии имущества в целях обеспечения исполнения обязательства;
- Для принятия решения о предоставлении микрозайма, сотрудники Общества запрашивают у получателя финансовой услуги пакет документов, подтверждающий право собственности на предлагаемое в залог имущество и производит осмотр данного имущества.

4.7. Если предлагаемым в залог имуществом является транспорт, запрашиваются следующие документы:

- Паспорт технического средства (оригинал);
- Свидетельство о государственной регистрации транспортного средства;
- Копия паспорта собственника транспортного средства;

4.8. Если предлагаемым в залог имуществом является квартира, жилой дом с земельным участком или коммерческая недвижимость, запрашиваются следующие документы:

- Свидетельство о государственной регистрации права собственности на недвижимость или Выписка из Единого государственного реестра недвижимости;
- документы-основания права собственности на недвижимость (договор купли-продажи, договор дарения, договор о безвозмездной передаче в собственность граждан и пр.);
- Свидетельство о государственной регистрации права собственности на землю (если залогом является жилой дом) или Выписка из Единого государственного реестра недвижимости;
- Справка о лицах, зарегистрированных в жилом помещении сроком действия не более 30 дней на момент выдачи займа;
- Сведения о нахождении/не нахождении собственника недвижимого имущества в браке.
- Нотариально удостоверенное согласие супруга на момент подписания договора залога, если имущество является общей совместной собственностью супругов (приобретено в период брака),
- Сведения о задолженности по коммунальным и иным платежам, связанным с обслуживанием и содержанием недвижимого имущества, сроком действия не более 30 дней на момент выдачи займа;

4.9. Фиксация результатов проведения оценки платежеспособности получателей финансовых услуг После проверки платежеспособности получателя финансовой услуги на заявке – анкете Сотрудником общества – специалистом по кредитованию делается

соответствующая отметка в Анкете – заявлении, заверяемая подписью сотрудника.

4.10. Общество обеспечивает хранение результатов проведения оценки платежеспособности получателя финансовых услуг (поручителя) в течение 1 (одного) года с момента выполнения всех обязательств сторонами.

## 5. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ЗАЙМА И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГРАФИКА ПЛАТЕЖЕЙ

5.1. При положительном решении о выдаче Займа Общество сообщает Клиенту о принятом решении, размере суммы займа, возможной к предоставлению и возможном сроке предоставления займа, формирует и распечатывает индивидуальные условия договора потребительского микрозайма, на которых Займодавец готов предоставить заемщику микрозаем. Заемщик вправе заключить договор потребительского микрозайма сразу после получения индивидуальных условий договора потребительского микрозайма.

5.2. Если заемщик желает изучить вне помещения Офиса Займодавца содержание индивидуальных и общих условий договора потребительского микрозайма и/или иные документы Займодавца, предусмотренные действующим законодательством, уполномоченный сотрудник распечатывает проект индивидуальных условий без указания полной стоимости займа, на которых Займодавец готов предоставить микрозаем заемщику, и отмеченный надписью «только для ознакомления».

5.3. Если заемщик осуществляет подписание индивидуальных условий договора потребительского микрозайма не в день их получения и/или заемщик покинул Офис Займодавца после оформления заявления о предоставлении потребительского микрозайма, сотрудник Организации осуществляет повторную проверку документа, удостоверяющего личность заемщика.

5.4. При согласии Заемщика с принятым решением, с размером и сроком возврата займа, Займодавец подписывает с Заемщиком письменный договор займа, после чего предоставляет Заемщику в заем Сумму займа путем вручения Заемщику наличных денежных средств из кассы Организации либо иным способом предусмотренным действующим законодательством и договором.

5.5. Заемщик вправе отказаться от получения займа до момента передачи Заемщику Суммы займа;

5.6. Датой фактического предоставления Займа является дата подписания настоящего договора. Займодавец предоставляет Заемщику Займ одним из следующих способов:

-В безналичной форме, путем перечисления суммы Займа непосредственно на расчетный счет Продавца

-В наличной форме, путем выдачи суммы Займа непосредственно Заемщику.

5.7. После заключения договора потребительского микрозайма Займодавец предоставляет заемщику график платежей, включающий в себя информацию о суммах и датах платежей заемщика по договору потребительского микрозайма с указанием отдельных сумм, направляемых на погашение основного долга потребителю микрозайму, и сумм, направляемых на погашение процентов, а так же общей суммы выплат заемщика в течение срока действия договора потребительского микрозайма, определенной исходя из условий договора потребительского микрозайма.



## 6. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ВОЗВРАТА ЗАЙМА

### 6.1 Предоставление микрозаймов осуществляется при соблюдении следующих условий:

6.1.1. Минимальный размер микрозайма—1000 рублей.

6.1.2. Максимальный размер микрозайма устанавливается индивидуально для каждого заемщика, но не превышает 500 000 рублей.

6.1.3. Минимальный срок займа 1 месяц;

6.1.4. Максимальный срок предоставления микрозайма 24 месяца;

6.1.5. Процент за пользование микрозаймом устанавливается в соответствии с Указанием Центрального банка РФ о полной стоимости потребительского займа на день оформления договора.

6.1.6. Возврат микрозайма и уплаты процентов осуществляется ежемесячно, согласно Графику платежей, который является неотъемлемой частью Договора потребительского займа.

6.1.7. Период начисления процентов начинается со дня, следующего за днем получения Заемщиком денег в кассе Заимодавца и заканчивается днем поступления денег на расчетный счет Заимодавца либо в кассу Заимодавца. Проценты начисляются в соответствии с ч.2 ст.809 ГК РФ до дня возврата суммы займа. При начислении процентов количество дней в году принимается за 365 (366), а количество дней в месяце - фактическое. В случае пользования займом неполный месяц, то есть дней в месяц менее 30, проценты начисляются за время фактического пользования займом.

6.1.8. Заемщик имеет право прекратить действие Договора путем досрочного погашения предоставленного займа и уплаты процентов за время фактического пользования суммой займа, при этом отсчет месяца начинается с даты предыдущего платежа по графику возврата.

6.1.9. Размер неустойки (штрафа, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату потребительского займа и (или) уплате процентов на сумму потребительского займа не может превышать двадцать процентов годовых в случае, если по условиям договора потребительского кредита (займа) на сумму потребительского кредита (займа) проценты за соответствующий период нарушения обязательств начисляются, или в случае, если по условиям договора потребительского займа проценты на сумму потребительского займа за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются, 0,1 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств.

Неустойка (штраф, пени) по микрозайму и процентам за пользование начисляется на сумму фактической задолженности, начиная с даты, следующей за датой образования задолженности и до даты полного погашения.

### 6.2. Требования к предмету Залога:

6.2.1 В случаях когда по решению займодавца для выдачи микрозайма требуется залог, то в качестве обеспечения исполнения обязательств заявителя (заемщика) Общество имеет право принять следующее залоговое имущество:

- 1) движимое имущество — легковой автотранспорт (в исправном состоянии), бытовая техника, электроника, мебель, сельхозмашины; бензои электроагрегаты, прочее имущество.
- 2) нежилое ликвидное недвижимое имущество (магазины, офисы, складские помещения и т. д.), введенное в эксплуатацию;

6.2.2. Основные требования к предмету залога:

- 1) Залог возникает в силу заключения договора о залоге и, в случае необходимости регистрируется в уполномоченных органах. Договор о залоге должен быть совершен в

письменной форме.

2) В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения заемщиком своих обязательств по договору о предоставлении микрозайма под залог движимого или недвижимого имущества, Организация имеет право обратиться с взысканием на залоговое имущество согласно договору залога и действующему законодательству Российской Федерации.

6.2.3. Организация обязана в договорах о предоставлении микрозайма указывать полный перечень комиссий и иных платежей, а также их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей и обслуживанием микрозайма, и не вправе в одностороннем порядке вводить новые виды комиссий и иных платежей в рамках заключенного договора.

## 7. СПОСОБЫ ВОЗВРАТА ЗАЙМА

7.1 В обязательном порядке заемщику должны быть представлены проекты способов (графиков) погашения микрозайма, рассчитанных в соответствии с методиками расчета регулярных платежей по микрозаймам, выдаваемым Организацией физическим лицам, установленными нормативным правовым актом уполномоченного органа, с периодичностью, установленной в договоре о предоставлении микрозайма, следующими методами погашения:

1) методом платежей, при котором выплата процентов за пользование суммой займа (вознаграждения) по микрозайму осуществляется ежемесячными равными платежами, начисляемыми на сумму основного долга, а возврат основного долга происходит в момент окончания срока действия договора займа;

2) методом аннуитетных платежей, при котором погашение задолженности по микрозайму осуществляется равными платежами на протяжении всего срока договора, включающими увеличивающиеся платежи по основному долгу и уменьшающиеся платежи по вознаграждению, начисленному за период на остаток основного долга. Размеры первого и последнего платежей могут, отличаться от других;

## 8. КАЧЕСТВО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

### С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

8.1 В местах оказания финансовых услуг, организация обязана размещать следующую информацию:

1) полное и сокращенное наименование организации, адрес организации в пределах места ее нахождения, адреса обособленных подразделений организации, режим работы организации и ее обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения соответствующего обособленного подразделения), контактный телефон, по которому осуществляется связь с организацией, о факте привлечения организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности, о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций, о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации), об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации), а также текст настоящих Правил;

2) о финансовых услугах организации;

3) об установленном в организации порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений;

4) о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги;

5) о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;

6) о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России;

7) о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора;

8.2. Организация предоставляет информацию о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги, в том числе:

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

2) информацию о том, что привлекаемые организацией займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации;

3) информацию о рисках невозврата денежных средств, привлекаемых организацией от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования), а также путем приобретения получателями финансовых услуг ценных бумаг, выпускаемых организацией.

8.3 Организация обязана предоставить получателю финансовой услуги информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых организацией условиях, в частности, сообщить о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

1) соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;

2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (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 об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя

финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

8.4 Организация обязана предоставить получателю финансовой услуги информацию о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на запрос организации, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

8.5. Вышеуказанная информация, доводится организацией до получателей финансовых услуг:

- на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг, бесплатно, на русском языке, в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов. В частности, организация обязана обеспечить, чтобы предоставляемая получателям финансовых услуг информация и содержание документов были понятны и доступны получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги; в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03», утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

8.6 Для предоставления информации получателю финансовой услуги организация обязана использовать согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги информационные носители и каналы связи, включая телефонную и почтовую связь, а также сообщение информации через электронную почту организации. Организация обязана обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги.

8.7. Организация по договору потребительского займа обязана бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные организацией копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;
- 2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа;
- 3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа),
- 4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

Документы, указанные в подпунктах 1-4 пункта 8.7, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в подпункте 5 пункта 8.7. настоящей статьи, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Если документ, указанный в пункте 8.7, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документа организацией увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней.

8.8. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, организация обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом организация не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

8.9. В деятельности организации не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

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

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

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

4) премирование работников организации за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

8.10 До заключения договора потребительского займа или принятия получателя финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, организация обязана запросить у получателя финансовой услуги 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).

2) о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том

числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;

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

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

8.11. Организация при рассмотрении заявления получателя финансовой услуги на получение потребительского займа в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности получателя финансовой услуги.

Для оценки долговой нагрузки организация обязана запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в организацию 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 получателем финансовой услуги обязательствам.

3) о целях получения займа получателем финансовой услуги

4) об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;

5) о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату подачи в микрофинансовую организацию заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

8.12. В целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги между одной организацией и одним получателем финансовой услуги не может быть заключено более 9 (девяти) договоров потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, за исключением договоров, срок пользования денежными средствами по которым фактически составил не более 7 (семи) календарных дней. При расчете предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги для целей настоящего пункта учитываются договоры потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, заключенные в течение 1 (одного) года, предшествующего дате получения организацией заявления на получение очередного потребительского займа от получателя финансовой услуги.

8.13 Организация не вправе заключать с получателем финансовой услуги договор потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у получателя финансовой услуги обязательств перед такой организацией по иному договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

8.13.1 Положения ст 8.12 и 8.13 не распространяются:

1) на выданные до 1 апреля 2018 года займы, сумма которых не превышает 3 000 (трех тысяч) рублей или срок возврата которых не превышает 6 (шести) календарных

дней;

2) на выданные с 1 апреля 2018 года займы, сумма которых не превышает 3 000 (трех тысяч) рублей и срок возврата которых не превышает 7 (семи) календарных дней;

3) на займы, выданные на льготных условиях, с процентной ставкой, не превышающей трехкратную ключевую процентную ставку, установленную Банком России на дату выдачи таких займов.

8.14 В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, организация с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязана в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с получателем финансовой услуги, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации. Организация обязана с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации информировать получателя финансовой услуги по договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивать у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

#### 8.15 Реструктуризация задолженности.

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности.

2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, организация обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном настоящей статьёй.

3. Организация рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед организацией по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;

7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;

8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;

9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;

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

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

4. Указанные в пункте 3 настоящей статьи факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято организацией. Организация обязана в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и организацией не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации безпредставления документов.

5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в сроки, установленные настоящими Правилами.

6. В случае принятия организацией решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги организация предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между организацией и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.16. Максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не может составлять более 5 в течение 1 (одного) года, если получателем финансовой услуги является физическое лицо и срок возврата займа, предусмотренный таким договором при его заключении, не превышает 30 (тридцати) календарных дней. В максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского займа, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не включаются дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств



на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, если в указанном соглашении снижена процентная ставка за пользование займом по сравнению с действующими на момент подписания такого соглашения условиями указанного договора и (или) уменьшена общая сумма задолженности по договору потребительского займа.

8.17. Организация по договору потребительского займа обязана обеспечивать фиксацию и хранение иницируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности организации 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.

Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с получателями финансовых услуг определяется организацией исходя из технических возможностей этой организации и (или) вида взаимодействия с получателем финансовой услуги. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи.

Организация вправе также фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Организация обязана сообщать получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

8.18 Организация обязана обеспечить соответствие офиса (рабочего места) установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечить наличие освещения и отопления, а также оборудование инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг.

8.18.1 Организация, осуществляющая прием заявок и заключение договоров об оказании финансовых услуг, обязана обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

- 1) в офисе (обособленном подразделении, рабочем месте) организации, в котором осуществляется заключение договоров об оказании финансовых услуг (прием заявлений о предоставлении микрозайма), должна размещаться информация, указанная в п 7.1. настоящих Правил;
- 2) работники организации, очно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;
- 3) в офисе (обособленном подразделении, рабочем месте) организации должна быть обеспечена возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг;
- 4) в офисе (обособленном подразделении, рабочем месте) организации рекомендуется обеспечить возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом

требований действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

8.19. Работник или представитель организации, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь основное общее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами организации, а также уметь в доступной форме предоставить такую информацию получателю финансовой услуги, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

Организация обязана проводить регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

Обучение проводится в соответствии с внутренними документами организации, и предусматривающими, в том числе:

- 1) порядок проведения обучения работников;
- 2) требования к периодичности прохождения соответствующих обучающих мероприятий работниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;
- 3) порядок проведения ежегодных проверок квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы;
- 4) процедуры проверки профессиональных навыков (оценка соответствия);
- 5) порядок фиксации результатов проведения обучения работников и оценки соответствия.

1. Обучение, проводится в следующих формах:

- 1) вводный (первичный) инструктаж;
- 2) целевой (внеплановый) инструктаж;
- 3) повышение квалификации (плановый инструктаж) в области защиты прав получателей финансовых услуг.

Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами организации в области защиты прав получателей финансовых услуг проводятся при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу для выполнения функций, указанных в главах 4, 5 настоящего Стандарта.

Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа работник организации проходит однократно до начала осуществления соответствующих функций, при этом перечень работников и (или) должностей определяется в соответствии с внутренним документом организации, разработанным организацией с учетом настоящего Стандарта.

Целевой (внеплановый) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) работники организации, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, проходят в процессе трудовой деятельности.

Целевой (внеплановый) инструктаж проводится руководителем организации

или руководителем кадрового подразделения в следующих случаях:

- 1) при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав получателей финансовых услуг;
- 2) при утверждении организацией новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав получателей финансовых услуг;
- 3) при переводе работника на другую постоянную работу в данной организации, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции;
- 4) при поручении работнику организации работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора.

Повышение квалификации (плановый инструктаж) работников осуществляется с периодичностью, устанавливаемой организацией самостоятельно, однако не реже одного раза в год.

Работники организации, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного настоящей статьей. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем, на условиях, определенных внутренним документом организации.

8.20 При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении организацией его обращения.

Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в организации назначается работник или подразделение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг. В вышеуказанных целях организация также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

Организация обязана обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имело право:

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

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

8.21 Ответ на обращение получателя финансовой услуги организация направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги 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 получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным организацией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем организация вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, 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 получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

3) 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 получателем финансовой услуги и организацией. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги в соответствующей организации признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и организацией.

В случае возникновения у организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

Организация обязана в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

Организация обязана довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и организацией;
- 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 организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

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

Организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

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

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся организацией в течение 1

(одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

8.22. Организация принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа.

Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня) заносят в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению: дата регистрации и входящий номер обращения; в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

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». 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 получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, организация обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с организацией, подлежит рассмотрению организацией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

8.23 Организация обязана принять решение по полученному ею обращению. Если ответственный специалист полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются организацией по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (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.

В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос организации, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение

которых информация и (или) документы не представлены.

В случае невозможности удовлетворить обращение, организации рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению организации, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

8.24 Организация предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

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

Организация 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 получателей финансовых услуг.

8.25 При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, организация доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору организации претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В претензии, направляемой организацией, должна быть указана следующая информация:

- 1) наименование организации и сведения, достаточные для ее идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- 3) способ(ы) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 5) способы внесудебного разрешения спора,

В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии организацией получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, организация вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

8.26 В связи с введением настоящими Правилами норм о сквозной ответственности менеджмента и органов Организации за качество взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточность реализуемых Организацией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг (при этом указанные финансовые услуги как собственных продуктов Организации, так и продукты

третьих лиц (в случае их наличия), предоставляемые на агентской комиссионной и иной договорной основе, Контроль за соблюдением реализации Раздела 7 настоящих Правил, а также за реализацию контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых Организацией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг (в том числе неквалифицированных инвесторов) возлагается на руководителей обособленных подразделений Организации в соответствии с приказом Директора Общества.

Контрольные процедуры по оценке качества взаимодействия с потребителями финансовых услуг и достаточности реализуемых Организацией мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг включают в себя проверку наличия и правильности оформления документации, предусмотренной Разделом 7 настоящих Правил, проверку непосредственной процедуры общения с потребителями (включая заключение договоров, получения консультаций, телефонных переговоров и т. д.), также при проведении контрольных мероприятий допускается наличие процедуры «тайный клиент».

Указанные контрольные процедуры проводятся ответственными лицами не реже 1 раза в 6 месяцев.

8.27 Ответственные лица в течение 3 рабочих дней с момента проведения такой процедуры обязаны представить на рассмотрение единоличного исполнительного органа Организации отчёт о результатах проведения вышеназванных контрольных процедур, проведённых за отчётный период.

8.28 По результатам рассмотрения данных отчётов, в течение 3 рабочих дней с момента их рассмотрения, Единоличный исполнительный орган Организации вправе применить к лицам, допустившим нарушение внутренних правил и процедур Организации при реализации финансовых услуг потребителям (как из состава ответственных лиц, так и из числа сотрудников, непосредственно допустивших нарушение) соответствующие меры материального ( депремирование) и дисциплинарного характера в соответствии с действующим ТК РФ.

## 9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

9.1. Конфиденциальность предоставления микрозайма включает в себя сведения о заемщиках, размерах микрозаймов, об иных условиях договора о предоставлении микрозайма, относящихся к заемщику, и об операциях микрокредитной организации (за исключением правил предоставления микрозаймов).

9.2. Микрокредитные организации гарантируют конфиденциальность предоставления микрозайма. Конфиденциальность предоставления микрозайма может быть раскрыта только заемщику, любому третьему лицу на основании письменного согласия заемщика, данного в момент его личного присутствия в микрокредитной организации, кредитному бюро по предоставленным микрозаймам в соответствии с законами Российской Федерации.

## 10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящие правила разработаны и утверждены Обществом в одностороннем порядке и регламентируют порядок и условия предоставления потребительских микрозаймов Обществом. Правила не являются частью договора потребительского микрозайма, не содержат условия, определяющие права и обязанности сторон по договору



потребительского микрозайма.

10.2. Общество вправе при наличии согласия Заемщика обрабатывать персональные данные и информацию, полученную от Заемщика, проверять, использовать их в целях принятия решения о заключении Договора, в целях обеспечения исполнения обязательств по Договору, а также передавать ее третьим лицам, в том числе в Бюро кредитных историй. Общество вправе при наличии согласия Заемщика осуществлять уступку прав (требований) по договору займа третьим лицам, если иное не предусмотрено Договором.

10.3. Общество вправе при наличии согласия Заемщика направлять Заемщику и всем контактным лицам, указанным в анкете, информацию всеми способами, предусмотренными ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

10.4. Настоящие Правила также распространяются на случаи, когда Обществом заключены агентские договоры с третьими лицами на осуществление действий, связанных с предоставлением займа.

10.5 Копия настоящих Правил размещена Обществом в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ним любого заинтересованного лица, а именно во всех офисах Общества, а так же в сети Интернет.