Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания ДжонГолд» (ООО «МКК «ДжонГолд»)

Утверждено

Генеральным директором

С.Г.Конопелько

Приказом №13

От 10 марта 2022

**ПРАВИЛА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОЗАЙМОВ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ В**

**ООО «МКК ДжонГолд»**

г. Ангарск

*2022 год*

**Содержание**

[1. Общие положения 3](#_Toc99857389)

[2. Условия предоставления микрозаймов 3](#_Toc99857390)

[3. Порядок подачи и рассмотрения заявления на получение микрозайма 5](#_Toc99857391)

[4. Порядок заключения договора займа. Порядок предоставления заемщику графика платежей. Порядок разъяснения условий договора и иных документов 8](#_Toc99857395)

5. Правила предоставления информации Заемщику 10

6. Порядок работы с обращениями Заемщиков 12

[7.Возврат денежных средств по Договору займа 14](#_Toc99857396)

8 Реструктуризация задолженности по Договору займа 16

9. Увеличение срока возврата суммы микрозайма 17

[10.Обеспечение по договорам займа 17](#_Toc99857397)

[11. Уступка прав (требований) по договору займа 18](#_Toc99857398)

12.Разрешение споров 19

[13. Ответственность 19](#_Toc99857399)

[14. Требования к уполномоченным сотрудникам и порядок их обучения 20](#_Toc99857400)

[15. Сроки хранения документов и информации 20](#_Toc99857401)

16. Конфиденциальность и противодействие коррупции 20

# Общие положения

Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «0 микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», иными нормативными правовыми актами, Федеральным законом от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»,

«Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», «Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке», иными Федеральными законами и нормативно правовыми актами.

Настоящие Правила являются внутренним нормативным документом Займодавца, регулирующим основные правила, порядок и условия предоставления микрозаймов физическим лицам – гражданам РФ, в том числе, содержат информацию об условиях предоставления, использования и возврата микрозайма ООО «МКК ДжонГолд» (далее – Займодавец).

Микрозаймы представляются в валюте Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации на основании Договора займа.

**Микрозаем** – заем, предоставляемый займодавцем заемщику на условиях, предусмотренных договором займа, в сумме, не превышающей 500 000 (Пятьсот) тысяч рублей.

**Договор микрозайма** – договор займа, по которому сумма предельных обязательств заемщика перед займодавцем по основному долгу не превышает 500 000 (Пятьсот тысяч) рублей.

**Заемщик** – физическое лицо , гражданин Российской Федерации, обратившееся к Займодавцу с намерением получить, получающее или получившее микрозайм;

**Реструктуризация задолженности** – решение микрофинансовой организации в отношении задолженности Заемщика, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения

**Уполномоченный сотрудник –** работник Займодавца, очно взаимодействующий с Заемщиком , уполномоченный на прием Заявлений о предоставлении микрозайма и (или) заключение Договора займа, имеющий основное общее образование, владеющий информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Займодавца, а также умеющий в доступной форме предоставить такую информацию Заемщику, в том числе посредством предоставления возможности Заемщику ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

# Условия предоставления микрозаймов

* 1. Займодавец предоставляет Заемщику микрозаем на основании Договора займа в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
	2. Микрозаймы предоставляются с применением мер обеспечения (под залог автомобиля).
	3. Требования к Заемщику, выполнение которых является обязательным для предоставления микрозайма:
		1. Имеет постоянную регистрацию на территории Российской Федерации.
		2. Фактическое место жительства Заемщика – Иркутская область, Бурятия, Забайкальский край.

В отдельных случаях требование к фактическому месту жительства Заемщика, может быть пересмотрено Займодавцем на основании аргументированного предложения Уполномоченного сотрудника.

* + 1. Возраст Заемщика – от 18 до 70 лет.

В отдельных случаях требование к возрасту Заемщика, может быть пересмотрено в сторону увеличения на основании аргументированного предложения Уполномоченного сотрудника.

* + 1. Заемщик предоставил документы и сведения, необходимые для решения вопроса о предоставлении микрозайма и исполнения обязательств по договору микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены настоящими Правилами
		2. Заемщик предоставил обеспечение возврата микрозайма в соответствии с требованиями настоящих Правил.
	1. Микрозаймы не предоставляются заявителям, которые сообщили о себе заведомо ложные сведения, а также лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
	2. Займодавец принимает решение об отказе в предоставлении микрозайма, если:
		1. Представлены поддельные документы;
		2. Получена информация, которая неблагоприятно влияет на деловую репутацию Заемщика;
		3. Превышение задолженности по основному долгу Заемщика перед Займодавцем по всем действующим Договорам займа и Договору займа по которому принимается решение суммы 500 000,00 рублей;
		4. В целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности заемщика с заемщиком не может быть заключено более 9 (девяти)) Договоров займа, срок возврата микрозайма 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 заемщика для целей настоящего пункта учитываются Договоры займа, срок возврата по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, заключенные в течение 1 (одного) года, предшествующего дате получения Займодавцем заявления на получение очередного микрозайма от получателя финансовой услуги (за исключением микрозаймов, сумма которых не превышает 3000 (три ) тысячи рублей.)
		5. Займодавец не вправе заключать с заемщиком Договор займа, срок возврата по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у заемщика обязательств перед Займодавцем по иному Договору займа, срок возврата микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней (за исключением микрозаймов, сумма которых не превышает 3000 (три ) тысячи рублей.)
	3. Микрозаймы предоставляются Заемщикам наличными денежными средствами в валюте Российской Федерации, либо в безналичной форме путем перечисления суммы микрозайма по реквизитам, указанным Заемщиком в Заявлении о предоставлении микрозайма на основании заключенного между Займодавцем и Заемщиком договора займа.
	4. График платежей по договору является частью Договора займа и предоставляется Заемщику вместе с Договором займа
	5. Проценты по микрозайму начисляются Займодавцем исходя из расчета процентной ставки, установленной по Виду микрозайма, и количества дней, на которое предоставлен микрозайм (в соответствии с индивидуальными условиями договора микрозайма).
	6. Начисление процентов за пользование микрозаймом производится, начиная со дня, следующего за днем получения микрозайма, по последний день пользования микрозаймом, включительно.

2.10 Займодавец не начисляет Заемщику – физическому лицу проценты по Договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает одного года, за исключением неустойки (штрафа, пени) в случае, если сумма начисленных по договору процентов достигнет полуторакратного размера суммы микрозайма.

# 3. Порядок подачи и рассмотрения заявления на получение микрозайма

# 3.1 Прием заявления на предоставление микрозайма осуществляется уполномоченными сотрудниками Займодавца в местах ведения деятельности Займодавца (офисах Займодавца).

# 3.2 Подача Заявления на предоставление микрозайма осуществляется при личном присутствии Заемщика/представителя Заемщика.

# 3.3 Уполномоченный сотрудник Займодавца  предоставляет лицу, подавшему Заявление на предоставление микрозайма , полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрозайма, о правах и обязанностях, связанных с получением микрозайма, в том числе:

3.3.1 об условиях Договора займа, о возможности и порядке изменения его условий по инициативе Займодавца и Заемщика, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а также с нарушением условий Договора займа;

3.3.2 о том, что Займодавец включен в государственный реестр микрофинансовых организаций, и по требованию лица, подавшее Заявление на предоставление микрозайма, предоставить копию документа, подтверждающего внесение сведений о Займодавце в государственный реестр микрофинансовых организаций;

3.3.3 о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением Заемщиком своих обязательств по Договору займа, и о возможных негативных финансовых последствиях при получении микрозайма, в том числе о возможном увеличении суммы расходов Заемщика, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по Договору займа и о применяемой к заемщику неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по Договору займа;

3.3.4 о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

1) соразмерность долговой нагрузки Заемщика с текущим финансовым положением;

2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору займа (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);

3) вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору займа (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от заемщика причинам, состояние здоровья заемщика, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

3.3.5 о том, что сведения, предоставленные в ответ на запрос Займодавца в соответствии с п. 3.5. настоящих Правил, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого Договора займа.

3.4 При обращении Заемщика к Займодавцу о предоставлении займа в сумме (с лимитом кредитования) 100 000 рублей и более Уполномоченный сотрудник Займодавца обязан сообщить Заемщику, что, если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся у заемщика на дату обращения к Займодавцу обязательствам по кредитным договорам, договорам займа, включая платежи по предоставляемому займу, будет превышать пятьдесят процентов годового дохода заемщика, для заемщика существует риск неисполнения им обязательств по договору потребительского кредита (займа) и применения к нему штрафных санкций.

3.5 Уполномоченный сотрудник запрашивает у лица, подавшего Заявление на предоставление микрозайма, документы и сведения, необходимые для решения вопроса о предоставлении микрозайма и исполнения обязательств по Договору займа, в порядке и на условиях, которые установлены правилами предоставления микрозаймов, в том числе:

3.5.1 До заключения договора займа но, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, займодавец обязан запросить у заемщика следующую информацию:

3.5.1.1 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).

3.5.1.2 о возможности предоставления обеспечения исполнения заемщиком обязательств по договору займа (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора займа

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

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

3.6 Займодавец при рассмотрении заявления на получение микрозайма в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности заемщика.

3.7 . Для оценки долговой нагрузки займодавец обязан запросить у лица, обратившегося с заявлением на получение микрозайма на сумму свыше 3 000 (трех тысяч) рублей, следующую информацию:

1) о текущих денежных обязательствах;

2) о периодичности и суммах платежей по указанным обязательствам.

3) о целях получения микрозайма ;

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

5) о факте производства по делу о банкротстве заемщика на дату подачи заявления на получение потребительского займа и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

3.8 Сведения о доходах Заемщика могут подтверждаться следующими документами:

- подписанном заемщиком Заявлении о предоставлении микрозайма, содержащем информацию о величине дохода заемщика;

- справке по форме 2-НДФЛ (по [форме 3-НДФЛ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=399520&date=30.03.2022&dst=100022&field=134));

- справке о заработной плате с места работы, подтвержденной организацией или физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, являющимися работодателями заемщика;

- выписке по счету заемщика, на который зачисляется сумма заработной платы и (или) иных доходов, учитываемых при определении величины среднемесячного дохода заемщика, предоставленной банком, в котором открыт данный счет, на бумажном носителе или в электронном виде (в том числе сформированной системами онлайн- и (или) мобильного банкинга);

- справке о размере пенсии, ежемесячном содержании судьям или о размере ежемесячной надбавки судьям, выданной подразделением Пенсионного фонда Российской Федерации или другим государственным органом, выплачивающим пенсию заемщику;

- выписке о состоянии индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования;

- справке о сумме ежемесячной денежной выплаты, ежемесячной денежной компенсации, ежемесячного дополнительного материального обеспечения, выданной государственными органами, государственными внебюджетным фондами;

- выписке из похозяйственной книги, содержащей информацию о личном подсобном хозяйстве, в том числе земельном участке, и иные сведения, предусмотренные [пунктом 2 статьи 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388569&date=30.03.2022&dst=100057&field=134) Федерального закона от 7 июля 2003 года N 112-ФЗ «О личном подсобном хозяйстве» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, N 28, ст. 2881; 2009, N 1, ст. 10);

- кредитных отчетах, предоставляемых бюро кредитных историй;

- иных документах, содержащих сведения о доходах заемщика, выданных государственными (муниципальными) органами, учреждениями, организациями или предприятиями, должностными лицами Вооруженных Сил Российской Федерации и воинских формирований, физическими лицами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей

3.9 Займодавец:

3.9.1 Регистрирует заявление о предоставлении микрозайма в электронном виде в ПО 1С: МФО и КПК в разделе «Реестр документов «Заявка на займ». По истечении календарного года (31 декабря) реестр распечатывается, листы которого прошнуровываются, пронумеровываются и скрепляются печатью.

3.9.2 Осуществляет проверку достоверности представленных сведений и документов, а также оценивает платежеспособность Заемщика, на основании чего принимается решение о предоставлении микрозайма

3.9.3 Принимает одно из следующих решений:

а) о предоставлении микрозайма (предварительное положительное решение о предоставлении микрозайма) в соответствии с настоящими Правилами;

б) об отказе в предоставлении микрозайма в случае несоответствия Заемщика предъявляемым требованиям.

 Займодавец может отказать Заемщику в заключение Договора займа без объяснения причин, если федеральными законами не предусмотрена обязанность Займодавца мотивировать отказ от заключения договора.

.

3.9.4 Уведомляет Заемщика о принятом решении посредством телефонного звонка, или посредством отправки смс сообщений на номер, указанный в Заявлении на предоставлении микрозайма, и:

а) в случае положительного решения заключает с Заемщиком Договор займа;

б) в случае отказа в предоставлении микрозайма представленные Заемщиком документы не возвращаются.

3.10 Общее время по рассмотрению Заявления на предоставление микрозайма и принятия решения о предоставлении микрозайма (или решения об отказе в предоставлении микрозайма) и оформление необходимого пакета документов (при положительном решении о выдаче микрозайма), составляет не более 24 (двадцати четырех) часов с момента обращения Заемщика.

3.11. Рассмотрение заявления на предоставление микрозайма и иных документов клиента и оценка его платежеспособности осуществляются бесплатно.

3.12. В случае, если Заемщик оформил заявление о предоставлении микрозайма, но решение о заключении договора микрозайма не может быть принято в его присутствии, по требованию Заемщика ему предоставляется документ, содержащий информацию о дате приема к рассмотрению его заявления о предоставлении микрозайма.

3.13 В случае принятия положительного решения о предоставлении микрозайма, Заемщику предоставляются индивидуальные условия договора микрозайма.

3.14 Заемщик вправе отказаться от получения микрозайма полностью или частично, или сообщить Займодавцу о своем согласии на получение микрозайма на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора микрозайма, в течение пяти рабочих дней со дня предоставления Заемщику индивидуальных условий договора. По требованию Заемщика в течение указанного срока Займодавец бесплатно предоставляет ему общие условия договора микрозайма соответствующего вида.

3.15 В случае согласия с индивидуальными условиями договора микрозайма Заемщик обязан лично ознакомиться и подписать все необходимые для этого документы, в том числе, Договор займа, а также, в случае необходимости, совершить иные действия необходимые для предоставления микрозайма, предусмотренные настоящими Правилами.

3.16 Срок предоставления микрозайма составляет не более пяти рабочих дней с момента предоставления Заемщику индивидуальных условий договора.

3.17 Микрозайм предоставляется наличными денежными средствами через кассу Займодавца либо в безналичной форме путем перечисления суммы микрозайма по реквизитам, указанным Заемщиком.

3.18 Заемщик обязан:

3.18.1 В случае изменения Ф.И.О., адреса и других данных в течение 3 (трех) рабочих дней в письменной форме сообщить Займодавцу о произошедших изменениях.

3.18.2 Своевременно информировать Займодавца о факторах, которые могут повлечь невыполнение условий Договора займа и о мерах, принимаемых Заемщиком, для их выполнения.

3.19 Займодавец принимает решение об отказе в предоставлении микрозайма в случае:

* представления поддельных документов и недостоверных сведений;
* если по результатам оценки платежеспособность клиента не удовлетворяет установленным требованиям;
* если получена информация, которая неблагоприятно влияет на деловую репутацию клиента;

# 4. Порядок заключения договора займа. Порядок предоставления заемщику графика платежей. Порядок разъяснения условий договора и иных документов

4.1 Договор займа состоит из Общих условий и Индивидуальных условий. Общие условия договора потребительского займа устанавливаются Займодавцем в одностороннем порядке в целях многократного применения. Общие условия Договора займа не должны содержать обязанность заемщика заключить другие договоры либо пользоваться услугами Займодавца или третьих лиц за плату.

4.2 Займодавец не может требовать от заемщика уплаты по Договору займа платежей, не указанных в Индивидуальных условиях такого договора.

4.3 Если Общие условия договора займа противоречат Индивидуальным условиям договора займа, применяются индивидуальные условия договора займа.

4.4 Условия об обязанности заемщика заключить другие договоры либо пользоваться услугами Займодавца или третьих лиц за плату в целях заключения договора займа или его исполнения включаются в индивидуальные условия договора займа только при условии, что заемщик выразил в письменной форме свое согласие на заключение такого договора и (или) на оказание такой услуги в заявлении о предоставлении займа.

4.5. Не допускается взимание Займодавцем вознаграждения за исполнение обязанностей, возложенных на него нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также за услуги, оказывая которые Займодавец действует исключительно в собственных интересах и в результате предоставления которых не создается отдельное имущественное благо для заемщика

* 1. Полная стоимость микрозайма определяется как в процентах годовых, так и в денежном выражении и рассчитывается в порядке, установленном Федеральным законом о потребительском кредите (займе)
	2. На момент заключения Договора займа полная стоимость микрозайма в процентах годовых не может превышать наименьшую из следующих величин: 365 процентов годовых или рассчитанное Банком России среднерыночное значение полной стоимости потребительского кредита (займа) в процентах годовых соответствующей категории потребительского кредита (займа), применяемое в соответствующем календарном квартале, более чем на одну треть.

4.8 Договор займа составляется в простой письменной форме, в двух одинаковых экземплярах, включающих в себя Индивидуальные и Общие условия, и подписывается Заемщиком и Займодавцем, при этом каждой из сторон остается по одному экземпляру Договора займа.

* 1. В договоре займа:
1. Индивидуальные условия договора займа отражаются в виде таблицы, форма которой установлена нормативным актом Банка России, начиная с первой страницы Договора займа, четким хорошо читаемым шрифтом.
2. В правом верхнем углу первой страницы перед таблицей, содержащей индивидуальные условия Договора займа, в квадратных рамках размещается полная стоимость микрозайма, которая наносится цифрами и прописными буквами черного цвета на белом фоне четким, хорошо читаемым шрифтом максимального размера из используемых на этой странице размеров шрифта. Площадь квадратной рамки должна составлять не менее чем 5 процентов площади первой страницы Договора займа.
3. Полная стоимость микрозайма в денежном выражении размещается справа от полной стоимости микрозайма, определяемой в процентах годовых. Площадь квадратной рамки должна составлять не менее чем 5 процентов площади первой страницы договора микрозайма.

4.10 Договор займа считается заключенным, если между сторонами договора достигнуто согласие по всем Индивидуальным условиям договора займа. Договор займа считается заключенным с момента передачи заемщику денежных средств.

* 1. При заключении Договора займа Займодавец предоставляет Заемщику информацию о суммах и датах платежей по Договору займа с указанием отдельно сумм, направляемых отдельно на погашение основного долга, и сумм, направляемых на погашение процентов, в каждом платеже, а также общей суммы выплат Заемщика в течение срока действия Договора займа, в виде графика платежей, являющего неотъемлемой частью Договора займа.
	2. Заемщик в праве рассчитывать на то, что ему будут разъяснены все условия договора займа и иных документов в отношении предоставленной услуги.
	3. Лицом, ответственным за предоставление разъяснений услуги является Уполномоченный сотрудник Займодавца.
	4. Уполномоченный сотрудник Займодавца при ознакомлении Заемщика с каждым документом, необходимым для предоставления микрозайма, разъясняет цель, с которой Заемщик должен ознакомиться с документом и подписать его, озвучивает содержание документа, а также правовые последствия, которые влечет за собой подписание документа или проставление подписи об ознакомлении.
	5. Все разъяснения делаются Уполномоченным сотрудником на русском языке. Все разъяснения делаются в доступной форме, информация и содержание документов должны быть понятны и доступны Заемщику, не имеющему специальных знаний в области финансов. Не допускается искажение информации, приводящей к неоднозначному толкованию или двусмысленному толкованию условий договора займа.

4.16 При заключении Договора займа Займодавец информирует Заемщика о возможности запрета уступки Займодавцем любым третьим лицам прав требований возврата заемных денежных средств по договору займа.

**5.Правила предоставления информации Заемщику**

5.1 Займодавец обязан бесплатно (но не более одного раза по одному договору займа и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить Заемщику по его требованию заверенные Займодавцем копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора займа;

2) подписанное заемщиком заявление на предоставление микрозайма ;

3) документ, подтверждающий выдачу микрозайма (ордер, платежное 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 займа.

5.2 . В случае если документы, указанные в подпунктах 1, 2 и 4 пункта 5.1 настоящей статьи, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), Займодавец обеспечивает Заемщику доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения Займодавцем и Заемщиком обязательств по договору займа.

5.3 Документы, указанные в пункте 5.1 настоящей статьи, составляются на русском языке и распечатываются 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.

5.4. Документы, указанные в подпунктах 1 – 4 пункта 5.1 настоящей статьи, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от Заемщика в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в подпункте 5 пункта 5.1 настоящей статьи, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от Заемщика в «Журнале регистрации обращений». Если документ, указанный в пункте 5.1 настоящей статьи, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с заемщиком, срок предоставления документа увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение заемщика содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, Займодавец вправе предоставить указанные в пункте 5.1 настоящей статьи документы при ответе на такое обращение в срок, указанный в пункте 6.14 статьи 6 настоящих Правил.

5.5 После заключения договора займа Займодавец обязан направлять в порядке, установленном договором, заемщику следующие сведения или обеспечить доступ к ним:

1) размер текущей задолженности заемщика перед Займодавцем по договору займа);

2) даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по договору займа

3) иные сведения, указанные в договоре займа.

5.6. После предоставления микрозайма заемщик вправе получать по запросу один раз в месяц бесплатно и любое количество раз за плату информацию, указанную в 5.5 настоящих Правил.

5.7 При изменении размера предстоящих платежей по договору займа Займодавец направляет заемщику обновленный график платежей по договору займа (если он ранее предоставлялся заемщику) в порядке, установленном этим договором.

5.8 В случае возникновения по договору займа просроченной задолженности, Займодавец с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки Заемщика обязан в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать Заемщика о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с Заемщиком, согласованных с Заемщиком в договоре займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

5.9. Информация о наличии просроченной задолженности по договору займа направляется заемщику бесплатно.

5.10 Займодавец обязан с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации информировать получателя Заемщика о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивать у Заемщика информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

5.11 В случае возникновения у Заемщика вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору займа Займодавец обязан предоставить Заемщику мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом Займодавец 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 заемщика за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут

**6. Порядок работы с обращениями Заемщиков**

6.1 . Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений назначается работник имеющий право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у Заемщиков, 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 заемщика;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу организации, 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.

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

6.3 Ответ на обращение Заемщика направляется по адресу, предоставленному заемщиком при заключении договора займа (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или Договором займа), или по адресу, сообщенному Заемщиком в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора займа, или в соответствии с утвержденным внутренним документом о персональных данных. В случае направления обращения от имени Заемщика его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение направляется по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному заемщиком при заключении договора займа, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

6.4. Займодавец обязан отвечать на каждое полученное обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 6.5 настоящей статьи.

6.5. 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

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

6.6. 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 займа. При этом использование личного кабинета Заемщика признается надлежащим способом обмена сообщениями между Заемщиком и Займодавцем.

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

6.8. Обращение Заемщика физического лица должно содержать:

 - фамилию, имя, отчество (при наличии),

- адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение

- номер договора займа;

- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Займодавца, действия (бездействие) которого обжалуются;

- иные сведения, которые Заемщик считает необходимым сообщить;

- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

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

1) в обращении не указаны идентифицирующие заемщика признаки ( 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;

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.

6.10. Займодавец обязан рассмотреть обращение Заемщика по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 6.9 настоящей статьи.

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

6.12Займодавец принимает обращения Заемщиков по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре займа, по адресу Займодавца , указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте Займодавца.

6.13 Поступившее обращение 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) направившего обращение.

6.14 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 6.13 настоящей статьи. 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 Займодавец обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

6.15. Полученное в устной форме обращение Заемщика относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, подлежит рассмотрению Займодавцем в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

6.16 Займодавец обязан принять решение по полученному обращению. Если ответственный специалист полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ, 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.

6.17. В случае отсутствия ответа Заемщика на запрос микрофинансовой организации, направленный в соответствии с пунктом 6.14 статьи 6 настоящих Правил, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

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

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

6.20 Микрофинансовая организация 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).

2. Микрофинансовая 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 Заемщиков.

# 7.Возврат денежных средств по Договору займа

7.1 Заемщик возвращает сумму микрозайма и начисленные проценты в порядке и в сроки, установленные Договором займа.

7.2 Заемщик обязан возвратить Займодавцу сумму микрозайма и начисленные проценты путем передачи наличных денежных средств в кассу Займодавца или перечисления безналичным платежом на расчетный счет Займодавца.

Передача наличных денежных средств в кассу Займодавца является бесплатным способом исполнения Заемщиком обязательств по договору микрозайма.

7.3 Возврат денежных средств Заемщиком считается исполненным с момента поступления денежных средств в кассу или на расчетный счет Займодавца.

7.4 Заемщик в течение четырнадцати календарных дней с даты получения займа имеет право досрочно вернуть всю сумму займа без предварительного уведомления Займодавца с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

7.5 Заемщик имеет право вернуть досрочно Займодавцу всю сумму полученного займа или ее часть, уведомив об этом Займодавца способом, установленным Договором не менее чем за тридцать календарных дней до дня возврата займа. Датой уведомления Займодавца является дата получения уполномоченным сотрудником Займодавца заявления Заемщика (что подтверждается отметкой о получении на указанном заявлении в случае подачи заявления Заемщиком лично либо отметкой о вручении заказного письма.

7.6 В случае досрочного возврата всей суммы микрозайма или ее части Заемщик обязан уплатить Займодавцу проценты по договору микрозайма на возвращаемую сумму микрозайма включительно до дня фактического возврата соответствующей суммы микрозайма или ее части.

7.7 При досрочном возврате заемщиком всей суммы займа или ее части Займодавец в течение пяти календарных дней со дня получения уведомления исходя из досрочно возвращаемой суммы займа обязан произвести расчет суммы основного долга и процентов за фактический срок пользования займом, подлежащих уплате заемщиком на день уведомления Заемщика о таком досрочном возврате, и предоставить указанную информацию.

7.8. При досрочном возврате части займа Займодавец в порядке, установленном Договором займа, обязан предоставить заемщику полную стоимость займа в случае, если досрочный возврат займа привел к изменению полной стоимости займа, а также уточненный график платежей по договору займа, если такой график ранее предоставлялся заемщику.

7.9. Досрочный возврат части микрозайма не влечет за собой необходимость изменения договоров, обеспечивающих исполнение обязательств заемщика по договору займа).

7.10 Сумма произведенного Заемщиком платежа по договору займа в случае, если она недостаточна для полного исполнения обязательств Заемщика по договору займа, погашает задолженность Заемщика в следующей очередности:

7.10.1 Задолженность по процентам;

7.10.2 Задолженность по основному долгу;

7.10.3Неустойка (штраф, пеня);

7.10.4 Проценты, начисленные за текущий период платежей;

7.10.5 Сумма основного долга за текущий период платежей;

7.10.6 Иные платежи, предусмотренные законодательством Российской Федерации о потребительском кредите (займе).

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

7.12 Займодавец вправе уменьшить в одностороннем порядке процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных индивидуальными условиями договора займа, уменьшить размер неустойки (штрафа, пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (штраф, пеню), а также изменить Общие условия договора займа при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств Заемщика по займа. При этом Займодавец в порядке, установленном договором займа, обязан направить заемщику уведомление об изменении условий договора потребительского займа, а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора потребительского кредита (займа).

7.13 Процентная ставка по договору займа не может превышать 1 процент в день.

7.14. По договору займа, срок возврата по которому на момент его заключения не превышает одного года, не допускается начисление процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности, а также платежей за услуги, оказываемые Займодавцем заемщику за отдельную плату по договору займа, после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору займа, а также платежей за услуги, оказываемые Займодавцем заемщику за отдельную плату по договору займа (далее – фиксируемая сумма платежей), достигнет полуторакратного размера суммы предоставленного займа.

**8. Реструктуризация задолженности по Договору займа**

8.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору займа Земщик (его правопреемник, представитель) вправе обратиться к Займодавцу с заявлением о реструктуризации задолженности.

8.2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору займа, Займодавец обязан рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном настоящей статьей.

8.3.Займодавец рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности Заемщика по договору займа в следующих случаях, наступивших после получения Заемщиком суммы микрозайма:

1) смерть Заемщика;

2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Заемщика ли его близких родственников;

3) присвоение Заемщику инвалидности 1 – 2 группы после заключения договора 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 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 Заемщик имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя 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 займа.

8.4. Указанные в [пункте 8.3](#Par171) настоящей статьи факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями. Займодавец 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.

8.5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации Займодавец принимает решение о реструктуризации задолженности по договору займа 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 6.14 настоящих Правил.

8.6. В случае принятия Займодавцем решения о реструктуризации задолженности по договору займа, в ответе Заемщику предлагается заключить соответствующее соглашение между Займодавцем и Заемщиком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**9. Увеличение срока возврата суммы микрозайма**

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

9.2. В максимальное число дополнительных соглашений к договору займа, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним Заемщиком не включаются дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, а также соглашения о реструктуризации задолженности, указанные в [пункте 8.6](#Par185) настоящих Правил, если в указанном соглашении снижена процентная ставка за пользование микрозаймом по сравнению с действующими на момент подписания такого соглашения условиями указанного договора и (или) уменьшена общая сумма задолженности по договору займа

# 10.Обеспечение по договорам займа

10.1 Договором займа предусматривается условие о наличии обеспечения по тому или иному виду займа, например залог имущества и/или поручительство третьих лиц. Возможно применение комбинированного обеспечения.

10.2 Залог может быть представлен Заемщиком, а также третьими лицами (далее – Залогодатель). Договор залога заключается с залогодателем – собственником имущества.

10.4 В залог не принимается изъятое из оборота имущество, ценные бумаги, изделия из драгоценных металлов, жиле помещение (квартира, дом и т.д.).

10.5 Заемщик предоставляет Займодавцу оригиналы документов, подтверждающих право собственности Залогодателя на предмет залога, а также по требованию Займодавца иные документы, если содержащаяся в них информация может повлиять на решение о приеме имущества Залогодателя в качестве залога.

10.6 Займодавец осуществляет проверку достоверности представленных клиентами документов и содержащихся в них сведений, право собственности Залогодателя на предмет залога и иные сведения в отношении предмета залога. Количество. Сроки и методика проверок определяются Займодавцем самостоятельно.

10.7 Для обеспечения микрозайма, Займодавец может принять имущество, приобретенное Заемщиком за счет заемных средств, предоставленных Займодавцем.

10.8 Имущество. Приобретенное Заемщиком за счет заемных средств, предоставленных Займодавцем, принимается в качестве обеспечения микрозайма в следующем порядке:

10.9 Заемщик предоставляет Займодавцу документы, характеризующие приобретаемое имущество. Перечень документов определяется Займодавцев в зависимости от вида имущества.

10.10 Заемщик обязан в течение 2 (двух) рабочих дней с момента оформления права собственности на приобретенное имущество за счет заемных средств предоставить Займодавцу оригиналы документов, подтверждающих право собственности на данное имущество и заключить с Займодавцем договор залога имущества.

10.11 Для оформления поручительства, поручители представляют Займодавцу документы в зависимости от категории (физическое или юридическое лицо) поручителя.

Займодавец осуществляет проверку достоверности предоставленных документов и содержащихся в них сведений. Количество. Сроки и методика проверок определяются Займодавцем самостоятельно.

10.12 После принятия решения Займодавцем о ликвидности залогового имущества, достаточности и видах обеспечения (залог/поручительство), предоставляемого Заемщиком заключаются соответствующие договора обеспечения.

10.13 Предмет залога или часть его по заявлению Заемщика могут быть заменены другим залогом, соответствующим требованиям настоящих Правил.

10.14 Залог подлежит оценке Займодавцем.

10.15 Займодавец:

* определяет рыночную стоимости залогового имущества, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* определяет коэффициент залогового дисконтирования и залоговой стоимости имущества;
* осуществляет подготовку заключения о целесообразности принятия имущества в

залог.

10.16 Залоговая стоимость предмета залога определяется как рыночная стоимость,

скорректированная на коэффициент залогового дисконтирования:

* для транспортных средств, год выпуска которых: не превышает 3 года – не более 60%, превышающих 3 года – не более 50%;
* для иного движимого имущества – не более 50%.

10.17 Займодавец может проводить мониторинг заложенного имущества с определенной периодичностью для каждого конкретного вида имущества. Количество, сроки и методика проверок имущества, находящего в залоге, определяется Займодавцем самостоятельно.

#

11. Уступка прав (требований) по договору займа

11.1. Займодавец вправе осуществлять уступку прав (требований) по договору займа только юридическому лицу, осуществляющему профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, юридическому лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности, специализированному финансовому обществу или физическому лицу, указанному в письменном согласии заемщика, полученном Займодавцем после возникновения у заемщика просроченной задолженности по договору займа, если запрет на осуществление уступки не предусмотрен федеральным законом или договором, содержащим условие о запрете уступки, согласованное при его заключении в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. При этом заемщик сохраняет в отношении нового кредитора все права, предоставленные ему в отношении первоначального кредитора в соответствии с федеральными законами.

11.2. При уступке прав (требований) по договору займа вправе передавать персональные данные заемщика и лиц, предоставивших обеспечение по договору потребительского кредита (займа), в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

11.3 Лицо, которому были уступлены права (требования) по договору займа, обязано хранить ставшую ему известной в связи с уступкой прав (требований) банковскую тайну и иную охраняемую [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=93980&date=16.03.2022) тайну, персональные данные, обеспечивать конфиденциальность и безопасность указанных данных и несет ответственность за их разглашение.

11.4 Займодавец информирует Заемщика о возможности запрета уступки Займодавцем третьим лицам прав требований возврата заемных средств по договору займа.

11.5 Займодавец (лицо, действующее по поручению Займодавца) обязан известить заемщика об уступке права требования способом, указанным в договоре займа, в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня уступки права требования

12. Разрешение споров

12.1. Иски заемщика к Займодавцу о защите прав потребителей предъявляются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. В индивидуальных условиях договора потребительского кредита (займа) 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.

12.3. При изменении территориальной подсудности в индивидуальных условиях договора займа стороны обязаны определить суд, к подсудности которого будет отнесен спор по иску кредитора, в пределах субъекта Российской Федерации по месту нахождения заемщика, указанному им в договоре потребительского кредита (займа), или по месту получения заемщиком оферты (предложения заключить договор).

12.4. Заемщик и Займодавец вправе заключить третейское соглашение о разрешении спора по договору займа только после возникновения оснований для предъявления иска.

# 13.Ответственность

13.1. Нарушение заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа влечет ответственность, установленную федеральным законом, договором займа, а также возникновение у Займодавца права потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы займа вместе с причитающимися по договору займа процентами и (или) расторжения договора займа в случае, предусмотренном настоящей статьей.

13.2. В случае нарушения заемщиком условий договора займа в отношении сроков возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем шестьдесят календарных дней в течение последних ста восьмидесяти календарных дней Займодавец вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы займа вместе с причитающимися процентами и (или) расторжения договора займа, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы займа, который не может быть менее чем тридцать календарных дней с момента направления Займодавцем уведомления.

13.3. В случае нарушения заемщиком условий договора займа, заключенного на срок менее чем шестьдесят календарных дней, по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем десять календарных дней кредитор вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы займа вместе с причитающимися процентами или расторжения договора, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы займа, который не может быть менее чем десять календарных дней с момента направления Займодавцем уведомления.

13.4. К заемщику не могут быть применены меры ответственности за нарушение сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов, если заемщик соблюдал сроки, указанные в последнем графике платежей по договору займа, направленном Займодавцем заемщику способом, предусмотренным договором займа.

13.5 При нарушении Заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, Займодавец доводит до сведения Заемщика способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору Займодавца претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

13.6. 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).

13.7 В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Займодавцем, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены Заемщиком, Займодавец вправе обратиться в суд с соответствующим требованием

# 14. Требования к уполномоченным сотрудникам и порядок их обучения

14.1.Уполномоченный сотрудник, взаимодействующий с Заемщиком, обязан иметь основное общее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, а также уметь в доступной форме предоставить такую информацию Заемщику, в том числе посредством предоставления возможности Заемщику ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

14.2. Уполномоченные сотрудники обязаны проходить регулярное обучение, и предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма.

14.3. Обучение, уполномоченных сотрудников проводится в следующих формах:

1) вводный (первичный) инструктаж;

2) целевой (внеплановый) инструктаж;

3) повышение квалификации (плановый инструктаж) в области защиты прав получателей финансовых услуг.

14.4. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами в области защиты прав Заемщиков проводятся при приеме и при переводе (временном переводе) уполномоченных сотрудников.

14.5. Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа уполномоченный сотрудник проходит однократно до начала осуществления соответствующих функций.

14.6. Целевой (внеплановый) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) уполномоченные сотрудники проходят в процессе трудовой деятельности.

14.7 Целевой (внеплановый) инструктаж проводится руководителем микрофинансовой организации 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 микрофинансовой организацией новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав получателей финансовых услуг;

3) при переводе уполномоченного сотрудника на другую постоянную работу в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции;

4) при поручении уполномоченному сотруднику работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора.

14.8 Результаты прохождения инструктажей регистрируются в Журналах вводного (первичного) инструктажа и Целевого (внеплановый) инструктажа.

14.8. Повышение квалификации (плановый инструктаж) уполномоченных сотрудников осуществляется не реже одного раза в год.

 14.9 Не реже одного раза в год осуществляется проверка профессиональных навыков и квалификации уполномоченных сотрудников путем прохождения оценки соответствия по результатам которой составляется документ оценки соответствия уполномоченного сотрудника .

14.9. Уполномоченные сотрудники допускаются к работе с Заемщиками только после прохождения обучения. Уполномоченные сотрудники , не прошедшие обучение, допускаются к работе с Заемщиками только совместно с уполномоченным сотрудником, прошедшим обучение, и под его контролем.

**15. Сроки хранения документов и информации**

15.1. Займодавец обязан обеспечить хранение внутренних документов, содержащих условия выдачи микрозаймов, не менее 3 (трех) лет с момента исполнения обязательств, либо со дня уступки прав требования по договорам микрозайма, заключенным в соответствии с настоящими Правилами.

15.2 Займодавец обязан обеспечить хранение результатов проведения оценки платежеспособности Заемщика (поручителя) в течение 1 (одного) года с момента выполнения всех обязательств, либо уступки права требования по заключенным с Заемщиком договорам микрозайма

15.3. Обращения Заемщиков и документы по их рассмотрению хранятся 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 получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

15.4 Займодавец обязан обеспечивать фиксацию и хранение инициируемых им 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 Займодавца или личный кабинет получателя 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.

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

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

15.5. 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 9.4 настоящей статьи, в соответствующем для данного вида взаимодействия формате (на бумажном носителе или на электронном, магнитном, оптическом носителе), за исключением случаев, когда фиксация или хранение противоречит законодательству Российской Федерации.

**16. Конфиденциальность и противодействие коррупции**

16.1 Займодавец обязан гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков. Все работники Займодавца обязаны соблюдать тайну об операциях заемщиков, а также об иных сведениях, устанавливаемых микрофинансовой организацией, за исключением случаев, установленных федеральными [законами](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_102112/bb6d6754d6e7f25a67af999810b15f030c9e313a/);

16.2 В деятельности Займодавца не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

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

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

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

4) премирование работников за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности Заемщиков.

16.3. Займодавец вправе с согласия Заемщика обрабатывать персональные данные и информацию, полученные от Заемщика. Займодавец вправе использовать персональные данные и полученную информацию в целях обеспечения исполнения обязательств по договору займа, а также передавать ее третьим лицам (в предусмотренных законодательством РФ случаях).

16.4. В соответствии с требованиями Федерального закона от 30.12.2004 №218-ФЗ «О кредитных историях» Займодавец представляет всю имеющуюся информацию, установленную ст. 4 выше указанного закона, в отношении всех Заемщиков без получения согласия на ее предоставление хотя бы в одно бюро кредитных историй, включенное в государственный реестр бюро кредитных историй, за исключением случаев в которых Правительством Российской Федерации установлены ограничения на передачу информации, а так же лиц, в отношении в которых Правительством Российской Федерации установлены ограничения.