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

Утверждено

Генеральным директором

С.Г.Конопелько

Приказом №1\_

От 09 января 2024

**ПРАВИЛА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОЗАЙМОВ ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ В**

**ООО «МКК ДжонГолд»**

г. Ангарск

*2024 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», утвержденным Банком России 19 января 2023, 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 Займодавца 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) и без применения мер обеспечения.
  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 микрозайма и Договору микрозайма, 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 и срок возврата которых не превышает 7(семи) календарных дней .)
     5. Займодавец не вправе заключать с заемщиком Договор микрозайма, срок возврата по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у заемщика обязательств перед Займодавцем по иному Договору микрозайма, срок возврата микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней (за исключением микрозаймов, сумма которых не превышает 3000 (три ) тысячи рублей и срок возврата которых не превышает 7(семи) календарных дней , а также микрозаймов, выданных на льготных условиях, с процентной ставкой, не превышающей трехкратную ключевую процентную ставку, установленную Банком России на дату выдачи таких займов)
  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 микрозайма.
  4. График платежей по договору является частью Договора микрозайма и предоставляется Заемщику вместе с Договором микрозайма
  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 По договору микрозайма), 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 оказываемые услуги (выполняемые работы, реализуемые товары) Займодавцем заемщику за отдельную плату по договору микрозайма, после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору микрозайма, а также платежей за оказываемые услуги (выполняемые работы, реализуемые товары) Займодавцем заемщику за отдельную плату по договору микрозайма (далее - фиксируемая сумма платежей), достигнет 130 процентов от суммы предоставленного микрозайма. Условие, содержащее запрет, установленный настоящей частью, должно быть указано на первой странице договора микрозайма, срок возврата микрозайма по которому на момент его заключения не превышает одного года, перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора микрозайма

# 3. Порядок подачи и рассмотрения заявления на получение микрозайма

# 3.1 При предоставлении микрозайма должно быть оформлено заявление о предоставлении микрозайма по установленной Займодавцем форме, содержащее согласие заемщика на предоставление услуг (работ, товаров), в том числе по договору страхования, а также иным основаниям в пользу Займодавца и (или) третьих лиц, если совершение заемщиком таких платежей, и (или) заключение (изменение) договора, предусматривающего уплату таких платежей, и (или) выражение заемщиком согласия на заключение (изменение) такого договора являются фактическими условиями предоставления потребительского кредита (займа) и (или) фактически влияют на условия договора потребительского кредита (займа), при их наличии.

# 3.1.1 Если при предоставлении микрозайма заемщик выразил согласие на предоставление ему дополнительных услуг (работ, товаров), не указанных в первом абзаце настоящего пункта, должно быть оформлено заявление о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров) по установленной Займодавцем форме, содержащее согласие заемщика на предоставление ему таких услуг (работ, товаров).

# 3.1.2 Займодавец в заявлении о предоставлении микрозайма и (или) заявлении о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров) обязан указать стоимость таких услуг (работ, товаров), предлагаемых за отдельную плату, и должен обеспечить возможность заемщику согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату таких дополнительных услуг (работ, товаров). Проставление Займодавцем отметок о согласии либо выражение Займодавцем за заемщика согласия в ином виде на предоставление ему дополнительных услуг (работ, товаров) или формирование Займодавцем условий, предполагающих изначальное согласие заемщика на предоставление ему дополнительных услуг (работ, товаров), не допускается.

# 3.2 Если при предоставлении микрозайма заемщику за отдельную плату предлагаются дополнительные услуги (работы, товары), оказываемые (выполняемые, реализуемые) Займодавцем, действующим от собственного имени или по поручению и (или) от имени третьего лица, или третьим лицом, информация о которых указана в заявлении о предоставлении микрозайма и (или) в заявлении о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров) в соответствии с п.3.1.1 настоящей статьи, условия оказания таких услуг (выполнения работ, приобретения товаров) должны предусматривать:

# 1) стоимость услуги (работы, товара);

# 2) право заемщика отказаться от услуги (работы) либо от товара, не бывшего в употреблении, в течение тридцати календарных дней со дня выражения заемщиком согласия на оказание этой услуги или совокупности этих услуг, посредством обращения к лицу, оказывающему услугу (выполняющему работу, реализующему товар), с заявлением об отказе от услуги (работы, товара);

# 3) право заемщика требовать от лица, оказывающего услугу (выполняющего работу, реализующего товар), возврата денежных средств, уплаченных заемщиком за приобретение товара либо за оказание услуги (выполнение работы), за вычетом стоимости части такой услуги (работы), фактически оказанной (выполненной) до дня получения Займодавцем или лицом, оказывающим услугу (выполняющим работу), заявления заемщика об отказе от такой услуги (работы, товара), поданного в течение тридцати календарных дней со дня выражения заемщиком согласия на оказание этой услуги ;

# 4) право заемщика требовать от Займодавца возврата денежных средств, уплаченных заемщиком третьему лицу за приобретение товара либо оказание услуги (выполнение работы), за вычетом стоимости части такой услуги (работы), фактически оказанной (выполненной) до дня получения третьим лицом заявления об отказе от такой услуги (работы, товара), при неисполнении таким третьим лицом обязанности по возврату денежных средств заемщику.

# 3.3. Информация о правах заемщика, указанных в подпунктах 2 - 4 п.3.2 настоящей статьи, должна быть указана в заявлении о предоставлении микрозайма и (или) в заявлении о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров).

# 3.4. Займодавец не позднее дня, следующего за днем заключения договора микрозайма, обязан направить заемщику письменное уведомление о праве заемщика отказаться от любой дополнительной услуги (работы, товара), оказываемой (выполняемой, реализуемой) Займодавцем, действующим от собственного имени или по поручению и (или) от имени третьего лица, или третьим лицом, и праве заемщика требовать возврата денежных средств. Указанное уведомление должно содержать:

# 1) перечень дополнительных услуг (работ, товаров), на оказание (выполнение, реализацию) которых получено согласие заемщика;

# 2) в отношении каждой из дополнительных услуг (работ, товаров) предельную дату для такого отказа в соответствии с условиями пункта 3 части 2.1 и (или) пунктов 2 - 4 части 2.7 статьи 7 Федерального закона №353-ФЗ ;

# 3) в отношении дополнительных услуг (работ, товаров), отказ от которых может повлиять на условия договора микрозайма, информацию о влиянии отказа от дополнительных услуг (работ, товаров) на условия договора микрозайма, в том числе о возможном увеличении размера процентной ставки по такому договору относительно размера процентной ставки по договору микрозайма, заключенному с предоставлением заемщику данных услуг (работ, товаров).

# 3.5. Займодавец обязан обеспечить направление заемщику уведомления, указанного в 3.4 настоящей статьи, одним из следующих способов по выбору Займодавца:

# 1) если заемщику предоставлен доступ к личному кабинету в мобильном приложении Займодавца, - в личный кабинет заемщика в мобильном приложении Займодавца. При этом одновременно заемщику также направляется электронное уведомление, передаваемое с использованием мобильного устройства, о направлении ему указанного уведомления, содержащее прямую ссылку на такое уведомление, размещенное в личном кабинете;

# 2) если заемщик сообщил Займодавцу абонентский номер подвижной радиотелефонной связи, - по указанному заемщиком абонентскому номеру подвижной радиотелефонной связи.

# 3.6. Если у заемщика отсутствует доступ к личному кабинету заемщика в мобильном приложении Займодавца и заемщиком не сообщен кредитору абонентский номер подвижной радиотелефонной связи, Займодавец направляет заемщику уведомление, в личный кабинет заемщика на официальном сайте Займодавца в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Если у заемщика отсутствует доступ к личному кабинету заемщика на официальном сайте Займодавца в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и в мобильном приложении Займодавца и заемщиком не сообщен Займодавцу абонентский номер подвижной радиотелефонной связи, Займодавец направляет заемщику уведомление по указанному заемщиком адресу электронной почты. Если у заемщика отсутствует доступ к личному кабинету заемщика на официальном сайте Займодавца в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и в мобильном приложении Займодавца и заемщиком не сообщен Займодавцу ни абонентский номер подвижной радиотелефонной связи, ни адрес электронной почты, Займодавец направляет заемщику уведомление иным способом, предусмотренным в заявлении о предоставлении микрозайма и (или) заявлении о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров).

# 3.7 Предусмотренные права отказаться от дополнительных услуг (работ, товаров), оказываемых (выполняемых, реализуемых) Займодавцем, действующим от собственного имени или по поручению и (или) от имени третьего лица, или третьим лицом, и потребовать возврата денежных средств заемщик также имеет в случае, если в нарушение требований Федерального закона №353-ФЗ такие дополнительные услуги (работы, товары) не были включены в заявление о предоставлении микрозайма или в заявление о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров). Указанные права могут быть реализованы в течение тридцати календарных дней со дня направления предписания Банка России об устранении нарушения. Займодавец не позднее дня, следующего за днем направления предписания Банка России об устранении нарушения, обязан направить заемщику уведомление о праве заемщика отказаться от такой дополнительной услуги (работы, товара) и потребовать возврата денежных средств.

# 3.8. Лицо, оказывающее дополнительные услуги (выполняющее работы, реализующее товары), информация о которых указана в заявлении о предоставлении микрозайма и (или) заявлении о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров), обязано вернуть заемщику денежные средства в сумме стоимости товара либо сумме, уплаченной заемщиком за оказание такой услуги (выполнение работы), за вычетом стоимости части такой услуги (работы), фактически оказанной (выполненной) заемщику до дня получения заявления об отказе от такой услуги (работы, товара), в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня получения лицом, оказывающим такую услугу (выполняющим работу, реализующим товар), этого заявления заемщика, поступившего в течение тридцати календарных дней со дня выражения заемщиком согласия на оказание этой услуги .

# 3.9. В случае, если дополнительная услуга (работа, товар), информация о которой указана в заявлении о предоставлении микрозайма и (или) в заявлении о предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров), оказывается (выполняется, реализуется) третьим лицом и такое лицо не исполняет обязанность по возврату денежных средств заемщику, заемщик вправе направить Займодавцу требование о возврате денежных средств, уплаченных заемщиком третьему лицу за оказание такой услуги (выполнение работы, приобретение товара), с указанием даты обращения заемщика к третьему лицу с заявлением об отказе от такой услуги (работы, товара). Указанное требование может быть направлено заемщиком Займодавцу не ранее чем по истечении тридцати календарных дней, но не позднее ста восьмидесяти календарных дней со дня обращения с заявлением об отказе от такой услуги (работы, товара) к третьему лицу, оказывающему такую услугу (выполняющему работу, реализующему товар).

# 3.10 Займодавец в случае получения требования Заемщика, указанного в п.3.9 настоящей статьи, обязан в срок, не превышающий семи рабочих дней со дня получения требования заемщика о возврате денежных средств, уплаченных заемщиком третьему лицу за оказание дополнительной услуги (выполнение работы, приобретение товара), возвратить заемщику денежные средства в сумме, предусмотренной пунтом 3.8 настоящей статьи, или отказать заемщику в возврате указанных денежных средств, сообщив о таком отказе с указанием причины отказа способом, предусмотренным договором микрозайма.

# 3.11.Займодавец вправе отказать заемщику в возврате денежных средств, в случае, предусмотренном пунктом 3.10 настоящей статьи:

# 1) при наличии у него информации об отсутствии факта уплаты заемщиком третьему лицу, оказывающему дополнительную услугу (выполняющему работу, реализующему товар), денежных средств за оказание такой услуги (выполнение работы, приобретение товара);

# 2) при наличии у него информации о возврате заемщику денежных средств третьим лицом, оказывающим дополнительную услугу (выполняющим работу, реализующим товар), в сумме, предусмотренной пунктом 3.8 настоящей статьи;

# 3) при наличии у него информации об оказании услуги (выполнении работы) третьим лицом, оказывающим дополнительную услугу (выполняющим работу), в полном объеме либо информации о том, что товар был в употреблении заемщиком, до даты получения этим третьим лицом заявления об отказе от такой услуги (работы, товара);

# 4) в случае пропуска срока, установленного пунктом 2 части 2.7 статьи 7 Федерального закона №353-ФЗ для обращения заемщика к третьему лицу, оказывающему дополнительную услугу (выполняющему работу, реализующему товар);

# 5) в случае пропуска срока, установленного частью 2.10 статьи 7 Федерального закона №353-ФЗ для обращения заемщика к Займодавцу с требованием о возврате денежных средств, уплаченных заемщиком третьему лицу за оказание дополнительной услуги (выполнение работы, приобретение товара).

# 3.11. К займодавцу, исполнившему обязанность, указанную в пункте 310 настоящей статьи, переходят права требования заемщика к третьему лицу, оказывающему дополнительную услугу (выполняющему работу, реализующему товар) и не исполнившему обязанность по возврату денежных средств.

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

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

# 3.13 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:

3.13.1 об условиях Договора микрозайма, 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 микрозайма;

3.13.2 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;

3.13.3 о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением Заемщиком своих обязательств по Договору микрозайма, 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 микрозайма и о применяемой к заемщику неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по Договору микрозайма;

3.13.4 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).

3.13.5 о том, что сведения, предоставленные в ответ на запрос Займодавца в соответствии с п. 3.15. настоящих Правил, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого Договора займа.

3.14 Если значение показателя долговой нагрузки (ПДН) заемщика, рассчитанное Займодавцем в соответствии с п.3.19.3 настоящих Правил, превышает пятьдесят процентов уполномоченный сотрудник Займодавца обязан уведомить заемщика в письменной форме о существующем риске неисполнения заемщиком обязательств по микрозайму, в связи с которым рассчитывался ПДН заемщика, и риске применения к нему за такое неисполнение штрафных санкций до момента заключения такого договора микрозайма, а также не позднее пяти рабочих дней после дня расчета ПДН заемщика, если микрозайм, в связи с которым рассчитывался ПДН заемщика, предоставлен заемщику в целях полного или частичного исполнения им обязательств по другому кредиту (займу) или другим кредитам (займам) и в течение шестидесяти календарных дней с даты предоставления данного микрозайма он не был использован заемщиком на указанные цели (за исключением случая, если Займодавец принял решение отказаться от дальнейшего кредитования заемщика по договору займа и (или) потребовать полного досрочного возврата микрозайма, а в случае принятия решения об изменении условий микрозайма до изменения условий такого договора микрозайма.

Факт ознакомления заемщика с уведомлениями, указанными в настоящем пункте, подтверждается заемщиком собственноручной подписью или с использованием аналога собственноручной подписи.

3.15 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 микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены правилами предоставления микрозаймов, в том числе:

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

3.15.1.1 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).

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

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

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

3.16 Займодавец до принятия решения о выдаче микрозайма в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности заемщика. Оценка платежеспособности осуществляется путем проведения анализа представленных документов, а также информации из иных источников (включая информацию из бюро кредитных историй).

3.17 . 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.

3.18 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

3.19 Займодавец:

3.19.1 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.

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

3.19.3 При принятии решения о предоставлении микрозайма/решения об увеличении размера среднемесячного платежа по микрозайму Займодавец обязан по каждому заемщику рассчитать ПДН заемщика. ПДН заемщика рассчитывается в процентах с точностью до одного знака после запятой как отношение суммы величин среднемесячных платежей по всем кредитам и займам заемщика, в том числе по микрозайму, заявление о предоставлении которого рассматривается Займодавцем и (или) индивидуальные условия которого передаются заемщику (далее - сумма величин среднемесячных платежей), к величине его среднемесячного дохода. Займодавец обязан осуществить новый расчет ПДН заемщика в следующих случаях:

1) если между датой расчета ПДН заемщика при принятии решения о предоставлении микрозайма и датой заключения договора микрозайма, в связи с которым рассчитывался ПДН заемщика, прошло более тридцати одного календарного дня;

3) если микрозаем, в связи с которым рассчитывался ПДН заемщика, предоставлен заемщику в целях полного или частичного исполнения им обязательств по другому кредиту (займу) или другим кредитам (займам) и в течение шестидесяти календарных дней с даты предоставления данного микрозайма он не был использован заемщиком на указанные цели

ПДН заемщика не рассчитывается в следующих случаях:

1) при принятии решения об увеличении размера среднемесячного платежа по микрозайму, в случае, если указанное решение принято в связи с наступлением события, вследствие которого согласно условиям договора микрозайма, действующим на дату заключения такого договора, увеличивается размер среднемесячного платежа по такому микрозайму;

2) при обращении заемщика с требованием об изменении условий договора микрозайма, предусматривающим либо приостановление исполнения заемщиком своих обязательств, либо уменьшение размера платежей заемщика на срок, определенный заемщиком, в соответствии со статьей 6.1-1 Федерального закона №353-ФЗ либо с другими федеральными законами

3.19.4 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 микрозайма без объяснения причин, если федеральными законами не предусмотрена обязанность Займодавца мотивировать отказ от заключения договора.

3.19.5 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 микрозайма;

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

3.20 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.

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

3.22. 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.

3.23 В случае принятия положительного решения о предоставлении микрозайма, Заемщику предоставляются индивидуальные условия договора микрозайма. Займодавец не вправе изменять в одностороннем порядке , предложенные заемщику индивидуальные условия договора микрозайма в течение пяти рабочих дней со дня их получения заемщиком.

3.24 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.

3.25 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.

3.26 Срок предоставления микрозайма составляет не более пяти рабочих дней с момента предоставления Заемщику индивидуальных условий договора. В случае получения займодавцем подписанных заемщиком индивидуальных условий договора микрозайма по истечении срока, указанного в настоящем пункте, договор не считается заключенным.

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

3.28 Заемщик обязан:

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

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

3.28.3 При включении в договор микрозайма условия об использовании заемщиком полученного займа на определенные цели) Заемщик обязан - в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения договора микрозайма предоставить в Займодавцу документы, подтверждающие целевое использование микрозайма, в том числе : справку о погашении займа на рефинансирование которого оформлен микрозайм (по микрозайму на рефинансирование действующего займа).

3.29 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 микрозайма. Порядок предоставления заемщику графика платежей. Порядок разъяснения условий договора и иных документов

# 4.1 Займодавец обязан предоставить заемщику возможность ознакомиться с договором микрозайма и иными документами, связанными с его оформлением, до его заключения.

# 

4.2 Договор микрозайма состоит из Общих условий и Индивидуальных условий. Общие условия договора микрозайма устанавливаются Займодавцем в одностороннем порядке в целях многократного применения. Общие условия договора микрозайма не должны содержать обязанность заемщика заключить другие договоры либо приобретать услуги (работы, товары) Займодавца или третьих лиц за плату.

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

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

4.5 Условия об обязанности заемщика заключить другие договоры либо приобретать услуги (работы, товары) Займодавца или третьих лиц за плату в целях заключения договора микрозайма или его исполнения включаются в индивидуальные условия договора микрозайма только при условии, что заемщик выразил в письменной форме свое согласие на заключение такого договора и (или) оказание таких услуг (выполнение работ, приобретение товаров) в заявлении о предоставлении микрозайма.

4.6. В договоре микрозайма не могут содержаться:

1) условие о передаче Займодавцу в качестве обеспечения исполнения обязательств по договору микрозайма всей суммы микрозайма или ее части;

2) условие о выдаче Займодавцем заемщику нового микрозайма в целях погашения имеющейся задолженности перед Займодавцем без заключения нового договора микрозайма после даты возникновения такой задолженности;

3) условия, устанавливающие обязанность заемщика приобретать услуги (работы, товары) третьих лиц в связи с исполнением денежных обязательств заемщика по договору микрозайма за отдельную плату;

4.7. Не допускается взимание Займодавцем вознаграждения за исполнение обязанностей, возложенных на него нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также за услуги, оказывая которые (за работы, выполняя которые, либо за реализацию товаров заемщику) Займодавец действует исключительно в собственных интересах и в результате оказания (выполнения, реализации) которых не создается отдельное имущественное благо для заемщика

4.8 Полная стоимость микрозайма определяется как в процентах годовых, так и в денежном выражении и рассчитывается в порядке, установленном Федеральным законом о потребительском кредите (займе)

4.9На момент заключения договора микрозайма или его изменения, которое предусматривает увеличение процентной ставки по микрозайму или в результате которого индивидуальные условия договора микрозайма соответствуют категории микрозайма, отличной от категории микрозайма, которой соответствовал такой микрозаем до изменения договора микрозайма, или уплаты заемщиком платежей по оплате услуг (работ, товаров), в том числе по договору страхования, а также иным основаниям в пользу Займодавца и (или) третьих лиц, если совершение заемщиком таких платежей, и (или) заключение (изменение) договора, предусматривающего уплату таких платежей, и (или) выражение заемщиком согласия на заключение (изменение) такого договора являются фактическими условиями предоставления потребительского кредита (займа) и (или) фактически влияют на условия договора потребительского кредита (займа), полная стоимость потребительского кредита (займа) в процентах годовых не может превышать наименьшую из следующих величин: 292 процента годовых или рассчитанное Банком России среднерыночное значение полной стоимости потребительского кредита (займа) в процентах годовых соответствующей категории на дату заключения договора микрозайма или его изменения, применяемое в соответствующем календарном квартале, более чем на одну треть. В случае существенного изменения рыночных условий, влияющих на полную стоимость потребительского кредита (займа) в процентах годовых, Советом директоров Банка России в зависимости от категории потребительского кредита (займа), в том числе от вида кредитора, могут быть установлены периоды, в течение которых указанное в настоящей части ограничение не подлежит применению.

В случае, если хотя бы одно из условий договора микрозайма, предусматривающего уплату заемщиком различных платежей, в зависимости от его решения, соответствует индивидуальным условиям предоставления микрозаймов, относящихся одновременно к нескольким из установленных Банком России категорий потребительского кредита (займа), полная стоимость микрозайма в процентах годовых не может превышать наименьшую из следующих величин: 292 процента годовых или рассчитанное Банком России среднерыночное значение полной стоимости потребительского кредита (займа) в процентах годовых соответствующих категорий потребительского кредита (займа) на дату заключения договора потребительского кредита (займа), применяемое в соответствующем календарном квартале, более чем на одну треть.

4.10 Договор микрозайма 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.

4.11 В договоре микрозайма:

1. Индивидуальные условия договора микрозайма 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.

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. Полная стоимость микрозайма в процентах годовых указывается с точностью до третьего знака после запятой. Если при расчетах, используемых при определении полной стоимости микрозайма в процентах годовых, производится округление, то оно осуществляется не менее чем до третьего знака после запятой.

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

4.13 При заключении договора микрозайма Займодавец обязан предоставить заемщику информацию о суммах и датах платежей заемщика по договору микрозайма, а также иных платежей заемщика, указанных в частях 3 и 4 статьи 6 Федерального закона №353-ФЗ, или порядке их определения с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по микрозайму, сумм, направляемых на погашение процентов, и сумм, направляемых на уплату иных платежей заемщика, указанных в частях 3 и 4 статьи 6 Федерального закона №353-ФЗ, - в каждом платеже, общей суммы платежей заемщика в течение срока действия договора микрозайма, определенной исходя из условий договора микрозайма, действующих на дату заключения договора микрозайма, указанных в частях 3 и 4 статьи 6 Федерального закона №353-ФЗ (далее - график платежей по договору микрозайма).

4.14 При предоставлении дополнительных услуг (работ, товаров) запрещаются любые действия (в том числе предоставление заемщику неполной, недостоверной информации), направленные на формирование у заемщика ошибочного понимания того, что получение данных дополнительных услуг (работ, товаров) необходимо для получения потребительского кредита (займа).

4.15 Займодавец обязан предоставить заемщику с соблюдением требований, установленных частью 1 статьи 6 Федерального закона №353-ФЗ, информацию о полной стоимости микрозайма, а также уточненный график платежей по договору микрозайма в следующих случаях:

1) изменение договора микрозайма, предусматривающее увеличение процентной ставки по микрозайму;

2) изменение микрозайма, в результате которого индивидуальные условия договора микрозайма будут соответствовать категории микрозайма, отличной от категории микрозайма, которой соответствовал такой микрозаем до изменения договора микрозайма;

3) уплата заемщиком платежей, по оплате услуг (работ, товаров), в том числе по договору страхования, а также иным основаниям в пользу Займодавца и (или) третьих лиц, если совершение заемщиком таких платежей, и (или) заключение (изменение) договора, предусматривающего уплату таких платежей, и (или) выражение заемщиком согласия на заключение (изменение) такого договора являются фактическими условиями предоставления микрозайма и (или) фактически влияют на условия договора микрозайма, за исключением фактического влияния на условие о сумме микрозайма.

4) в иных случаях, установленных Федеральным законом №353-ФЗ.

4.16 Заемщик в праве рассчитывать на то, что ему будут разъяснены все условия договора микрозайма и иных документов в отношении предоставленной услуги.

4.17 Лицом, ответственным за предоставление разъяснений услуги является Уполномоченный сотрудник Займодавца.

4.18 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.

4.19 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.

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

**5.Правила предоставления информации Заемщику**

5.1 Займодавец обязан бесплатно (но не более одного раза по одному договору микрозайма 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 микрозайма.

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 микрозайма Займодавец обязан направлять в порядке, установленном договором микрозайма, заемщику следующие сведения или обеспечить доступ к ним:

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

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

3) иные сведения, указанные в договоре микрозайма.

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 микрозайма Займодавец направляет заемщику обновленный график платежей по договору микрозайма (если он ранее предоставлялся заемщику) в порядке, установленном этим договором.

5.8 В случае возникновения по договору микрозайма 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 микрозайма 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.

5.12 В местах оказания услуг (местах приема заявлений о предоставлении займа, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") должна размещаться следующая информация об условиях предоставления, использования и возврата займа:

1) наименование Займодавца, место нахождения постоянно действующего исполнительного органа, контактный телефон, по которому осуществляется связь с Займодавцем, официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии), информация о внесении сведений о Займодавце в соответствующий государственный реестр, о членстве в саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка;

2) требования к заемщику, которые установлены Займодавцем и выполнение которых является обязательным для предоставления займа;

3) сроки рассмотрения оформленного заемщиком заявления о предоставлении займа и принятия Займодавцем решения относительно этого заявления, а также перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления, в том числе для оценки кредитоспособности заемщика;

4) виды займа;

5) суммы займа и сроки его возврата;

6) валюты, в которых предоставляется заем;

7) способы предоставления займа, в том числе с использованием заемщиком электронных средств платежа;

8) процентные ставки в процентах годовых, а при применении переменных процентных ставок - порядок их определения, соответствующий требованиям Федерального закона №353-ФЗ;

8.1) дата, начиная с которой начисляются проценты за пользование займом, или порядок ее определения;

9) виды и суммы иных платежей заемщика по договору займа;

10) диапазоны значений полной стоимости займа, определенных с учетом требований Федерального закона №353-ФЗ по видам займа;

11) периодичность платежей заемщика при возврате займа, уплате процентов и иных платежей по займу;

12) способы возврата заемщиком займа, уплаты процентов по нему, включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору займа;

13) сроки, в течение которых заемщик вправе отказаться от получения займа;

14) способы обеспечения исполнения обязательств по договору займа;

15) ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение договора займа, размеры неустойки (штрафа, пени), порядок ее расчета, а также информация о том, в каких случаях данные санкции могут быть применены;

16) информация об иных договорах, которые заемщик обязан заключить, и (или) иных услугах (работах, товарах), которые он обязан приобрести в связи с договором потребительского кредита (займа), а также информация о возможности заемщика согласиться с заключением таких договоров и (или) приобретением таких услуг (работ, товаров) либо отказаться от них;

17) информация о возможном увеличении суммы расходов заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях, в том числе при применении переменной процентной ставки, а также информация о том, что изменение курса иностранной валюты в прошлом не свидетельствует об изменении ее курса в будущем, и информация о повышенных рисках заемщика, получающего доходы в валюте, отличной от валюты займа;

18) информация об определении курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком при предоставлении займа, может отличаться от валюты займа;

19) информация о возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору займа;

20) порядок предоставления заемщиком информации об использовании займа (при включении в договор потребительского кредита (займа) условия об использовании заемщиком полученного потребительского кредита (займа) на определенные цели);

21) подсудность споров по искам Займодавца к заемщику;

22) формуляры или иные стандартные формы, в которых определены общие условия договора займа.

23) информация о праве заемщика обратиться к Займодавцу с требованием, указанным в части 1 статьи 1 статьи 6.1-2 Федерального закона №353-ФЗ, и об условиях, при наступлении которых у заемщика возникает соответствующее право

Размещение в местах оказания услуг и на официальном сайте Займодавца в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информации о процентных ставках в процентах годовых, указанной в подпункте 8 пункта 5.12 настоящей статьи, допускается при совместном размещении с указанной в подпункте 10 пункта 5.12 настоящей статьи информацией о диапазоне значений полной стоимости займа одинаковым по размеру шрифтом. Любая информация, доводимая Займодавцем до заемщика, должна соответствовать информации, указанной в пункте 5.12 настоящей статьи.

**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 микрозайма

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

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 микрозайма имеет право досрочно вернуть всю сумму микрозайма или ее часть без предварительного уведомления Займодавца с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

7.5 Заемщик в течение тридцати календарных дней с даты получения микрозайма, предоставленного с условием использования заемщиком полученных средств на определенные цели, имеет право вернуть досрочно Займодавцу всю сумму микрозайма или ее часть без предварительного уведомления Займодавца с уплатой процентов за фактический срок кредитования

7.6 Заемщик имеет право вернуть досрочно Займодавцу всю сумму полученного микрозайма или ее часть, уведомив об этом Займодавца способом, установленным Договором микрозайма 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.

7.7 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.

7.8 При досрочном возврате заемщиком всей суммы микрозайма 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 микрозаймом, подлежащих уплате заемщиком на день уведомления Заемщика о таком досрочном возврате, и предоставить указанную информацию.

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

7.10 В случае, если при досрочном возврате заемщиком всей суммы микрозайма или ее части внесенная (перечисленная) им сумма денежных средств будет меньше суммы, указанной заемщиком в заявлении о полном или частичном досрочном возврате микрозайма, займодавец учитывает сумму внесенную (перечисленную) займодавцу в счет частичного досрочного возврата микрозайма и в течение трех рабочих дней информирует заемщика о размере его текущей задолженности перед займодавцем по договору микрозайма в порядке, установленном договором микрозайма.

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

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

7.12.1 Задолженность по процентам;

7.12.2 Задолженность по основному долгу;

7.12.3Неустойка (штраф, пеня);

7.12.4 Проценты, начисленные за текущий период платежей;

7.12.5 Сумма основного долга за текущий период платежей;

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

7.13 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

7.14. Займодавец вправе уменьшить в одностороннем порядке процентную ставку, уменьшить или отменить плату за оказание услуг (выполнение работ, приобретение товаров), предусмотренных индивидуальными условиями договора микрозайма, 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 микрозайма при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору микрозайма. При этом Займодавец в порядке, установленном договором микрозайма, обязан направить заемщику уведомление об изменении условий договора микрозайма, а в случае изменения размера предстоящих платежей также информацию о предстоящих платежах и обеспечить доступ к информации об изменении условий договора микрозайма.

7.15 Процентная ставка по договору микрозайма не может превышать 0,8 процент в день.

7.16 По договору микрозайма), 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 оказываемые услуги (выполняемые работы, реализуемые товары) Займодавцем заемщику за отдельную плату по договору микрозайма, после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору микрозайма, а также платежей за оказываемые услуги (выполняемые работы, реализуемые товары) Займодавцем заемщику за отдельную плату по договору микрозайма (далее - фиксируемая сумма платежей), достигнет 130 процентов от суммы предоставленного микрозайма. Условие, содержащее запрет, установленный настоящей частью, должно быть указано на первой странице договора микрозайма, срок возврата микрозайма по которому на момент его заключения не превышает одного года, перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора микрозайма

**8. Реструктуризация задолженности по Договору микрозайма**

8.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору микрозайма 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 микрозайма, 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 микрозайма 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 микрозайма 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 микрозайма 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 микрозайма, 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 микрозайма, 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 микрозайма, 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 микрозайма

# 10.Обеспечение по договорам микрозайма

10.1 Договором микрозайма предусматривается условие о наличии обеспечения по тому или иному виду микрозайма, 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.

10.17 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. Особенности изменения условий договора микрозайма по требованию заемщика.

# 11.1 Заемщик, в соответствии с требованиями статьи 6.1-2 Федерального закона №353-ФЗ, в любой момент в течение времени действия договора займа, за исключением случая, указанного в пункте 2 пункта 11.2 настоящей статьи, вправе обратиться к Займодавцу с требованием о предоставлении льготного периода, предусматривающего приостановление исполнения заемщиком своих обязательств по такому договору (далее - с требованием), при одновременном соблюдении следующих условий:

# 1) размер займа, не превышает максимальный размер займа, установленный Правительством Российской Федерации. Максимальный размер займа, по которому заемщик вправе обратиться с требованием о предоставлении льготного периода, может быть установлен Правительством Российской Федерации с учетом региональных особенностей;

# 2) условия такого договора ранее не изменялись по требованию заемщика (одного из заемщиков), указанному в статье 6.1-2 Федерального закона №353-ФЗ или статье 6 Федерального закона от 3 апреля 2020 года N 106-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа", независимо от перехода прав (требований) по такому договору к другому кредитору. При этом ранее произведенное изменение условий договора займа по требованию заемщика (одного из заемщиков), в связи с обстоятельствами, предусмотренными пунктом 1 части 2 статьи 6.1-2 Федерального закона №353-ФЗ (далее – снижение дохода) не является основанием для отказа в предоставлении льготного периода в случае обращения заемщика с требованием, в связи с обстоятельствами, предусмотренными пунктом 2 части 2 статьи 6.1-2 Федерального закона №353-ФЗ (далее – в чрезвычайной ситуации). Ранее произведенное изменение условий договора займа по требованию заемщика (одного из заемщиков) в связи с чрезвычайной ситуацией не является основанием для отказа в предоставлении льготного периода в случае обращения заемщика с требованием в связи со снижением дохода;

# 3) не действует льготный период, установленный в соответствии со статьей 1 Федерального закона от 7 октября 2022 года N 377-ФЗ "Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (далее –Федерального закона №377-ФЗ);

# 4) заемщик на день направления требования находится в трудной жизненной ситуации;

# 5) на день получения Займодавцем требования отсутствует вступившее в силу постановление (акт) суда о признании обоснованным заявления о признании заемщика банкротом и введении реструктуризации его долгов или о признании заемщика банкротом и введении реализации имущества гражданина, в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве отсутствуют сведения о признании заемщика банкротом, по соответствующему договору займа, отсутствует вступившее в силу постановление (акт) суда об утверждении мирового соглашения по предъявленному Займодавцем исковому требованию о взыскании задолженности заемщика (об обращении взыскания на предмет залога, обеспечивающий исполнение обязательств по такому договору, и (или) о расторжении договора займа либо вступившее в силу постановление (акт) суда о взыскании задолженности заемщика (об обращении взыскания на предмет залога и (или) о расторжении договора займа;

# 6) на день получения Займодавцем требования, Займодавцем не предъявлены исполнительный документ, требование к поручителю заемщика, не обращено взыскание на предмет залога, обеспечивающий исполнение обязательств по такому договору.

# 11.2 Под трудной жизненной ситуацией заемщика в целях настоящей статьи понимается одно из следующих обстоятельств:

# 1) снижение среднемесячного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода всех заемщиков), рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с требованием, более чем на 30 процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика (совокупным среднемесячным доходом всех заемщиков), рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика с требованием;

# 2) проживание заемщика в жилом помещении, находящемся в зоне чрезвычайной ситуации, нарушение условий его жизнедеятельности и утрата им имущества в результате чрезвычайной ситуации федерального, межрегионального, регионального, межмуниципального или муниципального характера. В этом случае заемщик вправе обратиться к Займодавцу с требованием, в течение шестидесяти дней со дня установления соответствующих фактов.

# 11.3. В случае, если исполнение обязательств заемщика по договору займа обеспечено залогом и залогодателем является третье лицо, к требованию заемщика должно быть приложено согласие такого залогодателя.

# 11.4. В случае, если исполнение обязательств заемщика по договору займа обеспечено поручительством, к требованию заемщика, должно быть приложено согласие поручителя на изменение срока поручительства и объема ответственности поручителя.

# 11.5. В случае если договор займа, измененный в соответствии со статьей 6.1-2 Федерального закона №353-ФЗ, был обеспечен залогом или поручительством, срок действия договора залога или поручительства продлевается на срок действия договора займа, измененного в соответствии статьей 6.1-2 Федерального закона №353-ФЗ.

# 11.6. Заемщик вправе определить длительность льготного периода не более шести месяцев, а также дату начала льготного периода. При этом дата начала льготного периода не может отстоять более чем на один месяц, предшествующий обращению заемщика с требованием о предоставлении льготного периода. В случае, если заемщик в своем требовании не определил длительность льготного периода, а также дату начала льготного периода, льготный период считается равным шести месяцам, а датой начала льготного периода - дата направления требования заемщика Займодавцу.

# 11.7. Если заемщик в требовании определил дату начала льготного периода, предоставляемого в связи с чрезвычайной ситуацией, до даты окончания льготного периода, предоставленного ему в связи со снижением доходов, действие льготного периода, предоставленного в связи со снижением доходов, автоматически досрочно прекращается при предоставлении льготного периода в связи с чрезвычайной ситуацией . Если заемщик в требовании определил дату начала льготного периода, предоставляемого в связи со снижением доходов, до даты окончания льготного периода, предоставленного ему в связи со чрезвычайной ситуацией, действие льготного периода, предоставленного в связи с чрезвычайной ситуацией, автоматически досрочно прекращается при предоставлении льготного периода в связи со снижением доходов.

# 11.8. Требование заемщика, представляется Займодавцу способом, предусмотренным договором займа, или путем направления требования по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, или путем вручения требования под расписку.

# 11.9. Заемщик при представлении требования обязан приложить документы, подтверждающие нахождение заемщика в трудной жизненной ситуации.

# 11.10. Документами, подтверждающими нахождение заемщика в трудной жизненной ситуации, являются:

# 1) для подтверждения снижения доходов справка о полученных физическим лицом доходах и удержанных суммах налога, справка о состоянии расчетов (доходах) по налогу на профессиональный доход по формам, утвержденным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору за соблюдением законодательства о налогах и сборах, книга учета доходов и расходов и хозяйственных операций индивидуального предпринимателя, книга учета доходов и расходов организаций и индивидуальных предпринимателей, применяющих упрощенную систему налогообложения, книга учета доходов индивидуального предпринимателя, применяющего патентную систему налогообложения, книга учета доходов и расходов индивидуальных предпринимателей, применяющих систему налогообложения для сельскохозяйственных товаропроизводителей (единый сельскохозяйственный налог), по формам, утвержденным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере налоговой деятельности, за текущий год и год, предшествующий обращению заемщика с требованием об установлении льготного периода. Если заемщик в период, за который представляются предусмотренные настоящей частью документы, осуществлял и (или) осуществляет виды деятельности, в отношении которых применяются разные режимы налогообложения, документы представляются в отношении доходов от всех таких видов деятельности. Заемщиком, находящимся в отпуске по уходу за ребенком, также может представляться выданная работодателем справка о заработной плате в совокупности с документами, подтверждающими нахождение заемщика в отпуске по уходу за ребенком;

# 2) для подтверждения чрезвычайной ситуации документы об установлении фактов проживания заемщика в жилом помещении, находящемся в зоне чрезвычайной ситуации, нарушения условий его жизнедеятельности и утраты им имущества в результате чрезвычайной ситуации федерального, межрегионального, регионального, межмуниципального или муниципального характера, выдаваемые органами местного самоуправления, наделенными Федеральным законом от 21 декабря 1994 года N 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера" полномочиями по установлению таких фактов.

# 11.11. Займодавец, получивший требование заемщика, в срок, не превышающий пяти рабочих дней, обязан рассмотреть указанное требование и в случае его соответствия требованиям статьи 6.1-2 Федерального закона №353-ФЗ сообщить заемщику об изменении условий договора займа в соответствии с представленным заемщиком требованием, направив ему уведомление способом, предусмотренным договором, а в случае, если договором способ направления не определен, - путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

# 11.12. В уведомлении Займодавца, должна быть указана информация о максимальном размере суммы досрочного погашения обязательств заемщика в течение льготного периода без его досрочного прекращения, рассчитываемой в соответствии с п.11. 20 настоящей статьи. В случае, если на день получения Займодавцем требования заемщика, Займодавцем направлено в суд исковое требование о взыскании задолженности заемщика (об обращении взыскания на предмет залога, обеспечивающий исполнение обязательств по договору займа, и (или) о расторжении договора займа, в уведомлении Займодавца должна содержаться информация о возможности досрочного прекращения льготного периода при наступлении обстоятельств, предусмотренных п.11.26 настоящей статьи.

# 11.13. Займодавец не вправе требовать у заемщика представления документов, отличных от документов, указанных в пункте 11.3,пункте 11.4 и пункте 11.10 настоящей статьи.

# 11.14. Несоответствие требования заемщика требованиям статьи 6.1-2 Федерального закона №353-ФЗ является основанием для отказа заемщику в удовлетворении его требования. Займодавец в течение пяти рабочих дней со дня получения требования заемщика обязан уведомить заемщика об отказе в удовлетворении его требования с указанием причины отказа одним из способов, указанных в пункте 11.11 настоящей статьи .

# 11.15. В случае неполучения заемщиком от Займодавца в течение десяти рабочих дней после дня направления требования уведомления о предоставлении льготного периода или уведомления об отказе в предоставлении льготного периода, льготный период считается установленным со дня направления заемщиком требования Займодавцу, если иная дата начала льготного периода не указана в требовании заемщика.

# 11.16. С даты начала льготного периода условия соответствующего договора займа считаются измененными на время льготного периода с учетом требований статьи 6.1-2 Федерального закона №353-ФЗ

# 11.17. Со дня получения Займодавцем требования заемщика , до окончания льготного периода либо до направления Займодавцем заемщику уведомления об отказе в предоставлении льготного периода не допускаются обращение взыскания на предмет залога, обеспечивающий исполнение обязательств по договору займа, расторжение такого договора по требованию Займодавца, предъявление требования о досрочном исполнении обязательства по договору займа, требования к поручителю заемщика, исполнительного документа.

# 11.18. В течение льготного периода не допускается начисление неустойки (штрафа, пеней) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату займа и (или) уплате процентов на сумму займа. Сумма процентов, неустойки (штрафа, пеней) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату займа и (или) уплате процентов на сумму займа фиксируется на время льготного периода.

# 11.19. Заемщик в любой момент времени в течение льготного периода вправе прекратить действие льготного периода, направив Займодавцу уведомление об этом способом, предусмотренным договором, или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, или путем вручения уведомления под расписку. Действие льготного периода считается прекращенным со дня получения Займодавцем уведомления заемщика. Займодавец обязан направить заемщику одним из способов, указанных в пункте 11.11 настоящей статьи, уточненный график платежей по договору займа не позднее пяти рабочих дней после дня получения уведомления заемщика.

# 11.20. Заемщик в любой момент времени в течение льготного периода вправе досрочно погасить суммы (часть суммы) займа без прекращения льготного периода. Максимальная сумма досрочного погашения в течение льготного периода рассчитывается путем сложения сумм всех платежей, даты внесения которых вошли в льготный период в соответствии с графиком платежей, действовавшим до предоставления льготного периода . При превышении внесенных в течение льготного периода платежей указанной суммы действие льготного периода прекращается и Займодавец не позднее трех рабочих дней после прекращения льготного периода по обстоятельствам, указанным в настоящей части, обязан направить заемщику одним из способов, указанных в пункте 11.11 настоящей статьи уточненный график платежей по договору займа.

# 11.21. После установления льготного периода исполнение обязательств Займодавца по предоставлению денежных средств заемщику по договору займа, по которому предоставлен льготный период в соответствии с настоящей статьей, приостанавливается на весь срок действия льготного периода.

# 11.22. В течение действия льготного периода по договору займа на размер основного долга, входящего в состав текущей задолженности заемщика перед Займодавцем по такому договору на день установления льготного периода, за исключением обязательств заемщика по возврату сумм основного долга, исполнение которых просрочено до установления льготного периода, начисляются проценты по процентной ставке, предусмотренной условиями договора займа, действовавшими до предоставления заемщику льготного периода. Сумма процентов, начисленных в соответствии с настоящей частью, фиксируется по окончании льготного периода.

# 11.23. По окончании льготного периода договор займа продолжает действовать на условиях, действовавших до предоставления льготного периода. При этом срок возврата займа продлевается на срок не менее срока действия льготного периода. Займодавец обязан направить заемщику уточненный график платежей по договору займа не позднее пяти дней после дня окончания льготного периода.

# 11.24 Сумма произведенного как в течение льготного периода, так и после его окончания заемщиком платежа по договору займа в случае, если она недостаточна для полного исполнения обязательств заемщика по договору займа, погашает задолженность заемщика в очередности, установленной частью 20 статьи 5 Федерального закона №353-ФЗ.

# 11.25 По договору займа сумма процентов, зафиксированная в соответствии с пунктом 11.22 настоящей статьи, уплачивается заемщиком после погашения обязательств заемщика в соответствии с пунктом 11. 23 настоящей статьи в размере и с периодичностью (в сроки), которые аналогичны установленным или определенным в соответствии с действовавшими до предоставления льготного периода условиями указанного договора займа.

# 11.26 Действие льготного периода прекращается со дня вступления в силу постановления (акта) суда об утверждении мирового соглашения по предъявленному Займодавецом исковому требованию о взыскании задолженности заемщика (об обращении взыскания на предмет залога и (или) о расторжении договора займа либо постановления (акта) суда о признании обоснованным заявления о признании заемщика банкротом и введении реструктуризации его долгов или о признании заемщика банкротом и введении реализации имущества гражданина, а также с даты включения в Единый федеральный реестр сведений о банкротстве сведений о признании заемщика банкротом.

# 11.27 В случае множественности лиц в обязательстве на стороне заемщика с требованием о предоставлении льготного периода вправе обратиться любой из солидарных заемщиков, а также заемщики, несущие субсидиарную ответственность, после предъявления к ним требований Займодавца. При этом согласие иных лиц, участвующих в обязательстве на стороне заемщика, не требуется.

12. Уступка прав (требований) по договору микрозайма

12.1. Займодавец вправе осуществлять уступку прав (требований) по договору микрозайма 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 Займодавеца все права, предоставленные ему в отношении первоначального Займодавеца в соответствии с федеральными законами.

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

12.3 Лицо, которому были уступлены права (требования) по договору микрозайма, 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.

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

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

12.6 При уступке прав (требований) по договору микрозайма Займодавец передает лицу, которому были уступлены права требования значение ПДН заемщика, рассчитанное на самую позднюю дату в случае, если в отношении такого договора показатель долговой нагрузки заемщика подлежал расчету

13. Разрешение споров

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

13.2. В индивидуальных условиях договора микрозайма 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.

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

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

# 14.Ответственность

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

14.2. В случае нарушения заемщиком условий договора микрозайма 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 микрозайма вместе с причитающимися процентами и (или) расторжения договора микрозайма, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором микрозайма, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы микрозайма, который не может быть менее чем тридцать календарных дней с момента направления Займодавцем уведомления.

14.3. В случае нарушения заемщиком условий договора микрозайма, 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 Займодавец вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы микрозайма вместе с причитающимися процентами или расторжения договора, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором микрозайма, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы микрозайма, который не может быть менее чем десять календарных дней с момента направления Займодавцем уведомления.

14.4. 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 микрозайма, направленном Займодавцем заемщику способом, предусмотренным договором микрозайма.

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

14.6. 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 микрозайма медиативной оговорки).

14.7 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

# 15. Требования к уполномоченным сотрудникам и порядок их обучения

15.1.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.

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

15.3. 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.

15.4. 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.

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

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

15.7 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.

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

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

15.10 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 .

15.11. 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.

**16. Сроки хранения документов и информации**

16.1. Займодавец обязан обеспечить хранение оригиналов внутренних документов (на электронном или бумажном носителе), содержащих условия и порядок выдачи микрозаймов, не менее 3 (трех) лет с момента прекращения обязательств, либо со дня уступки прав требования по договорам микрозайма, заключенным в соответствии с настоящими Правилами.

16.2 Займодавец обязан обеспечить хранение результатов проведения оценки платежеспособности Заемщика (поручителя) в течение 3 (трех) лет с момента прекращения обязательств сторон по договору микрозайма, либо уступки права требования по заключенным с Заемщиком договорам микрозайма

16.3. 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 заемщика и (или) его обращения.

16.4 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 заемщиков, 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.

16.5. 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.

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

16.7. 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.

**17. Конфиденциальность и противодействие коррупции**

17.1 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/);

17.2 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 микрозайма с целью возврата первоначального микрозайма, оформленного получателем Заемщиком на лучших для него условиях;

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

17.3. 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 микрозайма, а также передавать ее третьим лицам (в предусмотренных законодательством РФ случаях).

17.4. 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.