

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора ООО МКК «СЗЦ»  
№ 5 от 26.06.2024 года  
Кофанов С.А..



**СТАНДАРТ  
О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ  
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ, ИСПОЛЬЗОВАНИИ И ВОЗВРАТЕ  
МИКРОЗАЙМОВ В ООО МКК  
«СИБИРСКИЙ ЗАЛОГОВЫЙ ЦЕНТР»**

Настоящий Стандарт разработан во исполнение требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, утвержденного Банком России 22.06.2017 г., Федерального закона от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Указания Банка России от 3 февраля 2016 года № 4278-У «О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации».

Настоящий Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми ООО МКК «СЗЦ» должна руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

### **ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПОЛОЖЕНИИ**

**1) Личный кабинет** – информационный ресурс, который размещен на официальном сайте МФО, позволяющий клиенту получать информацию об исполнении им своих обязанностей по договору об оказании финансовой услуги, а также взаимодействовать с микрофинансовой организацией посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**2) Обращение** – направленное в МФО клиентом, представителем клиента, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

**3) Онлайн-заем** – договор микрозайма, заключенный с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или иным разрешенным законом способом, при котором взаимодействие клиента с МФО осуществляется дистанционно, и сумма займа по которому предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме (включая перевод денежных средств без открытия счета).

**4) Официальный сайт микрофинансовой организации** – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат микрофинансовой организации.

**5) Клиент (Заемщик - после заключения договора займа)** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в МФО с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

**6) POS-микрозаем** – денежные средства, предоставленные МФО клиенту на основании договора микрозайма без обеспечения исполнения обязательств по такому договору в счет оплаты товара (работы, услуги) посредством перечисления таких денежных средств микрофинансовой организацией на банковский счет продавца (исполнителя) товара (работы, услуги).

**7) Реструктуризация задолженности** – решение МФО в отношении задолженности клиента, 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.

**8) Саморегулируемая организация (сокращенно СРО)** – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

**9) Финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг - клиентам (заемщикам).

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Стандарте, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

## 1. ОСНОВНЫЕ ДАННЫЕ

1.1. Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Сибирский залоговый центр», сокращенное наименование – ООО МКК «СЗЦ» (далее МФО), является микрофинансовой организацией и имеет статус Микрокредитной компании (МКК), сведения о которой внесены Центральным Банком Российской Федерации в государственный реестр микрофинансовых организаций (21.01.2016 год регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 001603504007417).

1.2. Адрес юридического лица (местонахождение единоличного исполнительного органа) – 660022, г. Красноярск, ул. Никитина, д. 18, пом. 1,

контактный телефон: +7(983) 140-00-01, +7(391) 280-80-01,

официальный сайт компании – [www.займ-24.рф](http://www.займ-24.рф)

Прием и обслуживание клиентов производится в офисе по адресу:

660022, г. Красноярск, ул. Никитина, д. 18, пом. 1,

контактный телефон: +7(983) 140-00-01, +7(391) 280-80-01

официальный сайт компании – [www.займ-24.рф](http://www.займ-24.рф)

**Контактные данные для направления письменных обращений в МФО:**

660022, г. Красноярск, ул. Никитина, д. 18, пом. 1

официальный сайт компании – [www.займ-24.рф](http://www.займ-24.рф)

**Для направления обращений в СРО по вопросам деятельности ООО МКК «СЗЦ»:**

Союз «Микрофинансовый альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», 127055,

г. Москва, ул. Сущевская, дом 21 офис 513; E-mail: [info@alliance-mfo.ru](mailto:info@alliance-mfo.ru) ,

телефоны: 8-800 333-68-67; +7 (499) 322-46-77.

**Для направления обращений в Банк России:**

107016, ул. Неглинная, 12, Москва, Телефоны: 8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России), +7 495 771-91-00 (круглосуточно, по рабочим дням), факс: +7 495 621-64-65.

**Для направления обращений к Финансовому уполномоченному в Автономную некоммерческую организацию «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»:**

119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3; тел. 8 (800) 200-00-10;

На сайт: <https://finombudsman.ru>

1.3. ООО МКК «СЗЦ» не привлекает к оказанию финансовых услуг третье лицо на основании гражданско-правового договора или доверенности, микрофинансовые услуги оказывает самостоятельно исключительно работниками МФО.

1.4. ООО МКК «СЗЦ» является членом Саморегулируемой организации – Союз «Микрофинансовый альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» с 08.04.2016 года на основании протокола заседания Совета партнерства № 28 от 08.04.2016 года, Регистрационный номер в реестре членов 0416035240309).

1.5. ООО МКК «СЗЦ» оказывает микрофинансовые услуги по выдаче микрозаймов/займов физическим и юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям с обеспечением в виде поручительства, залога/ипотеки, а также без обеспечения в зависимости от суммы микрозайма и финансовой обеспеченности заемщика.

1.6. В ООО МКК «СЗЦ» разъяснение условий договоров микрозайма, порядке и объеме предоставляемых документов, которые являются основанием для выдачи микрозайма, порядке начисления и уплаты заемщиком процентов за пользование микрозаймом, финансовых рисков заемщика в период исполнения обязательств по договору микрозайма, объеме и видах ответственности за неисполнение обязательств заемщиком по договору микрозайма и обеспечительных договоров, порядке и сроках реструктуризации задолженности по договору микрозайма возложено приказом директора на должностное лицо ООО МКК «СЗЦ», отражается в Правилах выдачи микрозаймов физическим и юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям и настоящем Положении, размещается на официальном сайте МФО.

1.7. МФО не привлекает займы от физических лиц.

1.8. ООО МКК «СЗЦ» не оказывает клиентам услуги по выдаче онлайн – займов посредством дистанционного обслуживания клиентов, т.е. без личного присутствия клиента в офисе МФО путем заполнения, подписания электронной цифровой подписью и предоставления документов, необходимых для принятия решения МФО о выдаче микрозайма посредством использования телекоммуникационной сети интернет через Личный кабинет на официальном сайте МФО.

## **2. РИСКИ, СВЯЗАННЫЕ С ЗАКЛЮЧЕНИЕМ И ИСПОЛНЕНИЕМ ЗАЕМЩИКАМИ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА МИКРОЗАЙМА/ ЗАЙМА И ВОЗМОЖНЫХ НЕГАТИВНЫХ ФИНАНСОВЫХ ПОСЛЕДСТВИЯХ ПРИ НЕИСПОЛНЕНИИ ТАКИХ ДОГОВОРОВ.**

2.1. При заключении и исполнении договоров микрозайма заемщики принимают на себя юридические обязательства:

- по предоставлению правдивой информации о финансовом/имущественном состоянии и платежеспособности, которые являются основным фактором для принятия МФО решения о выдаче микрозайма;
- по своевременному ежемесячному погашению процентов за пользование микрозаймом, по своевременному возврату микрозайма, по уплате начисленных пеней в случае нарушения просрочки погашения основного долга и/или процентов.

2.2. В случае нарушения заемщиком обязательств, перечисленных в п. 2.1 настоящей статьи, заемщик несет риски по увеличению суммы его расходов по сравнению с ожидаемой суммой расходов при несвоевременном исполнении обязательств по договору микрозайма и/или досрочном расторжении договора микрозайма- в виде пеней, возможных штрафных санкций, предусмотренных в договоре микрозайма, возложения на заемщика понесенных МФО затрат на уплату судебных расходов и расходов, связанных с реализацией залогового имущества и возможного исполнительного производства.

2.3. В случае наступления оснований для обращения МФО в суд с иском к заемщику о взыскании просроченной задолженности, просроченных к уплате процентов и пеней, обращения взыскание на заложенное имущество, заемщик имеет право исполнить свои денежные обязательства до рассмотрения дела в суде (до вынесения судебного решения), а также обратиться с заявлением в МФО о реструктуризации задолженности и указать реальные возможности к погашению такой задолженности, предоставить дополнительное обеспечение возврата микрозайма.

Исполнение письменного требования МФО о погашении задолженности по договору микрозайма (претензии), до предъявления иска в суд, является досудебным порядком урегулирования спора. Досудебный порядок урегулирования спора может быть осуществлен в процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах микрозайма).

2.4. При досрочном взыскании задолженности по микрозайму, МФО обязана направить заемщику по указанному им адресу жительства/регистрации письменное требование о погашении долга (претензию), с указанием оснований для досрочного погашения всей суммы микрозайма с начисленными процентами и возможными пенями и штрафами, разумные сроки, в которые заемщик обязан исполнить обязательство по досрочному погашению задолженности со ссылкой на нормы законодательства РФ и пункты договора микрозайма или обеспечительных договоров, которые предоставляют такое право МФО. Дополнительно, сканобраз такого требования может быть направлен заемщику на электронный адрес, указанный заемщиком в заявлении на выдачу микрозайма.

2.5. В претензии, направляемой МФО, должна быть указана следующая информация:

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

5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

2.6. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии заемщику, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены заемщиком, МФО вправе обратиться в суд с соответствующим иском.

2.7. В случае истечения срока, на который был выдан микрозаем и наличия у заемщика непогашенной задолженности, МФО имеет право не отправлять повторное письменное требование о погашении займа (претензию), а обратиться непосредственно в суд с иском о взыскании задолженности и обращении взыскания на заложенное имущество или взыскания в солидарном порядке с заемщика и его поручителей.

Погашение задолженности заемщиком или реструктуризация срока и порядка исполнения обязательств является основанием для оставления искового заявления МФО без рассмотрения по заявлению МФО.

### **3. ИНФОРМАЦИЯ, ДОСТАТОЧНАЯ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ ОБОСНОВАННОГО РЕШЕНИЯ О ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТИ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ЗАЙМА НА ПРЕДЛАГАЕМЫХ МФО УСЛОВИЯХ**

3.1. Заемщик обязан самостоятельно внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- соразмерность долговой нагрузки Заемщика в виде выплаты платежей - ежемесячных процентов за пользование микрозаемом и основного долга - с текущим финансовым положением;
- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору микрозайма (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору микрозайма (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по независящим от Заемщика причинам, а также состояния здоровья Заемщика, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

### **4. ИНФОРМАЦИЯ, ЗАПРАШИВАЕМАЯ МФО У ПОТЕНЦИАЛЬНОГО ЗАЕМЩИКА (КЛИЕНТА) ДО ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ЗАЙМА**

4.1. До заключения договора потребительского займа или принятия клиента на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, МФО обязана запросить у клиента следующую информацию:

- о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах клиента (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3000 (три тысячи) рублей);
- о возможности предоставления обеспечения исполнения заемщиком обязательств по договору микрозайма (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора микрозайма;
- о судебных спорах, в которых заемщик выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);
- о наличии в собственности клиента движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

4.2. Сведения, указанные в п. 4.1. настоящего Положения, предоставленные клиентом до заключения договора микрозайма или в ответ на запрос МФО (при осуществлении проверки заемщика в период пользования услугой МФО), могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа, в частности размер процентной ставки, срок на который выдается микрозаем, вид обеспечения по договору микрозайма.

## **5. ПРИНЦИПЫ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ КЛИЕНТАМ**

5.1. ООО МКК «СЗЦ», при получении письменного обращения клиента (заемщика), обязана зарегистрировать обращение клиента в «Журнале регистрации обращений» в течение 3 (трех) дней со дня поступления обращения.

5.2. Информация доводится МФО до клиентов (заемщиков) на их письменное обращение:

- 1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;
- 2) бесплатно, с учетом подпункта п. 5.2. настоящей статьи;
- 3) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению МФО;
- 4) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, МФО обязана обеспечить, чтобы предоставляемая клиентам информация и содержание документов были понятны и доступны клиентам, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;
- 5) в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;
- 6) в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03», утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

5.3. МФО по договору потребительского микрозайма обязана бесплатно (но не более одного раза по одному договору микрозайма) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить клиенту по его требованию заверенные МФО копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

5.3.1. Подписанный сторонами договор микрозайма, содержащий индивидуальные условия в табличной форме, утвержденной Банком России;

5.3.2. Подписанное заемщиком заявление на предоставление займа;

5.3.3. Документ, подтверждающий выдачу заемщику денежных средств (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), а для POS-микрозаймов – документ, подтверждающий перечисление денежных средств в пользу заемщика;

5.3.4. Согласия, предоставленные клиентом во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

5.3.5. Документ, подтверждающий полное исполнение заемщиком обязательств по договору микрозайма.

5.4. Документы, указанные в подпунктах 5.3.1-5.3.4. 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 настоящей статьи, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от заемщика в «Журнале регистрации обращений».

5.5. Документы, указанные в подпунктах 1-4 пункта 3 настоящей статьи, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в подпункте 5 пункта 3 настоящей статьи, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений».

## **6. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МФО С КЛИЕНТАМИ.**

6.1. В случае возникновения у клиента вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору микрозайма, МФО обязана предоставить клиенту мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом МФО не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием клиентов (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от

уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. В случае обращения клиента за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

6.2. В деятельности МФО не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

- передача МФО в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению клиентом договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;

- оказание психологического давления на клиента с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

- стимулирование заключения клиентом иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного клиентом на лучших для него условиях;

- премирование работников МФО за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности клиентов.

## **7. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ОЦЕНКИ ПЛАТЕЖЕСПОСОБНОСТИ КЛИЕНТА**

7.1. МФО при рассмотрении заявления клиента на получение потребительского займа в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности клиента.

7.2. Для оценки долговой нагрузки МФО обязана запросить у клиента, обратившегося в микрофинансовую организацию с заявлением на получение потребительского займа на сумму свыше 3 000 (трех тысяч) рублей, следующую информацию:

1) о текущих денежных обязательствах;

2) о периодичности и суммах платежей по указанным клиентом обязательствам. При этом в отношении POS-микрозаймов МФО вправе не запрашивать информацию о периодичности платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам, а также устанавливать особый порядок предоставления информации о суммах платежей по указанным клиентом обязательствам;

3) о целях получения займа клиентом (за исключением POS-микрозаймов);

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

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

7.3. В целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности клиента между МФО и клиентом не может быть заключено более 10 (десяти) (с 1 января 2019 года – более 9 (девяти)) договоров потребительского микрозайма, срок возврата потребительского 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 клиента для целей настоящего пункта учитываются договоры потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, заключенные в течение 1 (одного) года, предшествующего дате получения МФО заявления на получение очередного потребительского микрозайма от клиента.

7.4. МФО не вправе заключать с клиентом договор потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у клиента обязательств перед такой МФО по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

Положения пунктов подпунктов 3 и 4 пункта 7.2. не распространяются:

1) на POS-микрозаймы

2) на микрозаймы, выданные на льготных условиях, с процентной ставкой, не превышающей трехкратную ключевую процентную ставку, установленную Банком России на дату выдачи таких микрозаймов.

## **8. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МФО С КЛИЕНТОМ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ЗАДОЛЖЕННОСТИ**

8.1. В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, МФО с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки клиента обязана в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с получателем финансовой услуги, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

8.2. МФО обязана с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации информировать клиента по договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивать у клиента информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

## **9. РЕСТРУКТУРИЗАЦИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ**

9.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа клиент (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в МФО с заявлением о реструктуризации задолженности.

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

9.3. МФО рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности клиента перед МФО по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

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

9.4. Указанные в пункте 3 настоящей статьи факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято микрофинансовой организацией.

МФО обязана в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с

заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у клиента в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и МФО не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

9.5. По итогам рассмотрения заявления клиента о реструктуризации МФО принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет клиенту ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в течении 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».

9.6. В случае принятия МФО решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе клиенту МФО предлагает клиенту заключить соответствующее соглашение между МФО и клиентом в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **10. УВЕЛИЧЕНИЕ СРОКА ВОЗВРАТА СУММЫ ЗАЙМА**

10.1. Максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним клиентом не может составлять более 7 (семи) в течение 1 (одного) года (с 1 апреля 2018 года – более 6 (шести), с 1 января 2019 года – более 5 (пяти)), если клиентом является физическое лицо и срок возврата займа, предусмотренный таким договором при его заключении, не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

10.2. В максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним клиентом не включаются дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, а также соглашения о реструктуризации задолженности, если в 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 потребительского микрозайма.

## **11. ПОРЯДОК И СЛУЧАИ ФИКСАЦИИ**

### **ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ И СООБЩЕНИЙ, ПЕРЕДАВАЕМЫХ ПО СЕТЯМ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПОДВИЖНОЙ РАДИОТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ, А ТАКЖЕ ХРАНЕНИЯ СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ИНФОРМАЦИИ**

11.1. МФО по договору потребительского займа обязана обеспечивать фиксацию и хранение инициируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений клиента, переписки через электронный ящик клиента и иных видов взаимодействия с клиентом, относящихся к деятельности МФО 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.

11.2. Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии клиентом определяется МФО исходя из технических возможностей этой МФО и (или) вида взаимодействия с клиентом. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи.

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

11.4. МФО обязана обеспечивать хранение зафиксированных телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, составленных и полученных ею в ходе осуществления деятельности по возврату

просроченной задолженности, до истечения сроков, указанных в пункте 1 настоящей статьи, в соответствующем для данного вида взаимодействия формате (на бумажном носителе или на электронном, магнитном, оптическом носителе), за исключением случаев, когда фиксация или хранение противоречит законодательству Российской Федерации.

## **12. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ И ПОРЯДОК**

### **РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

12.1. При рассмотрении обращений клиентов МФО руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность клиента о получении микрофинансовой организацией его обращения.

12.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в МФО назначается ответственный работник по рассмотрению обращений клиентов, который имеет право:

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

12.3. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) ответственный работник МФО заносит в «Журнал регистрации обращений».

12.4. Ответ на обращение клиента подписывает директор МФО и направляет по адресу, предоставленному клиентом при заключении договора микрозайма или по адресу, сообщенному клиентом в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных». В случае направления обращения от имени клиента его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение МФО направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному клиентом при заключении договора микрозайма, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

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

- 1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- 2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью клиента (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем клиента.

12.6. В случае возникновения у МФО сомнений относительно подлинности подписи на обращении клиента или полномочий представителя клиента, МФО обязана проинформировать клиента о риске получения информации о клиенте неуполномоченным лицом.

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося

юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

12.7. В случае невозможности удовлетворить обращение, МФО может предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

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

#### **12.9 Рекомендации для клиентов по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):**

- 1) номер договора, заключенного между клиентом и МФО;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника МФО, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые клиент считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

12.7. МФО вправе отказать в рассмотрении обращения клиента по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие клиента признаки (для физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении клиента юридического лица, полное наименование и место нахождения юридического лица);
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МФО, имуществу, жизни и (или) здоровью работников МФО, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) в обращении содержится вопрос, на который клиент 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.

12.10. МФО обязана рассмотреть обращение клиента по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 12.7 настоящей статьи.

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

12.12. МФО принимает обращения клиента по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре микрозайма, по адресу МФО, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации и регистрирует в «Журнале регистрации обращений».

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