

Директор ООО МКК ЦОФЛ «Дальневосточный займ»  
Т.В. Козу



## ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### Статья 1. Предмет регулирования и сфера применения настоящих правил

#### 1. Цели настоящих правил:

- 1) Обеспечение соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг.
- 2) Предупреждение недобросовестных практик взаимодействия Организации с получателями финансовых услуг.
- 3) Повышение информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а так же повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Организации.
- 4) Повышение качества финансовых услуг, оказываемых, Организацией.

2. Настоящие правила основывается на нормах законодательства Российской Федерации.

3. Правила разработаны для ООО МКК ЦОФЛ «Дальневосточный займ» на основе Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного 22.06.2017 года Банком России.

4. Правила обязательны к применению всеми подразделениями Организации, являются неотъемлемой частью всех бизнес процессов Организации.

5. Организация обязана включить в договор с третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет Организации, положения, обязывающее такое третье лицо соблюдать требования настоящих правил.

6. Организация обязана обеспечить соблюдение требований настоящих правил третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет Организации, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности.

### Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

- 1) обращение – направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, 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;

2) 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;

3) получатель финансовой услуги – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

4) реструктуризация задолженности – решение микрофинансовой организации в отношении задолженности получателя финансовой услуги, 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;

5) саморегулируемая организация – 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»;

6) финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

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

## **ГЛАВА 2. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ.**

### **Статья 3. Минимальный объем информации, предоставляемый получателю финансовой услуги**

1. В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте, Организация обязана разместить настоящие Правила, содержащие следующую информацию:

1) Полное наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Центр обслуживания физических лиц Дальневосточный займ» (далее – Общество, Организация).

2) Сокращенное наименование организации: ООО МКК «ЦОФЛ Дальневосточный займ».

3) Номер записи в реестре Микрофинансовых организаций: 2120828001428.

4) Членство Общества в Саморегулируемой организации Союз микрофинансовых организаций «Единство», основание выдачи свидетельства – Протокол Совета Союза микрофинансовых организаций «Единство» № 87/15 от 16.12.2015 г.

5) Юридический адрес: 675000, Амурская область, г. Благовещенск. ул. Артиллерийская 62, тел: 8 (4162) 58-06-06.

б) Адреса, телефоны и график работы подразделений Общества:

**Амурская область, г. Благовещенск:**

- ул. 50 лет Октября, 28 тел. 89145382510, график работы: пн-пт с 10.00 до 19.00, суббота с 10.00 до 18.00, воскресенье – выходной.

- ул. 50 лет Октября, 154 тел. 89145382240, график работы: пн-пт с 10.00 до 19.00, суббота с 10.00 до 18.00, воскресенье – выходной.

- ул. Амурская, 108 тел. 89146000905, график работы: пн-пт с 10.00 до 19.00, суббота с 10.00 до 18.00, воскресенье – выходной.

- ул. Амурская, 133 тел. 89146000905, график работы: пн-пт с 10.00 до 19.00, суббота, воскресенье с 10.00 до 18.00.

- ул. Амурская, 199 тел. 89146040603, график работы: пн-пт с 9.00 до 18.00, суббота, воскресенье с 10.00 до 17.00.

- ул. Артиллерийская, 62 тел. 89145891541, график работы: пн-пт с 10.00 до 19.00, суббота с 10.00 до 18.00, воскресенье – выходной.

- ул. Институтская, 1 тел. 89145580606, график работы: пн-пт с 10.00 до 19.00, суббота, воскресенье с 10.00 до 18.00.

**Амурская область, г. Белогорск:**

- ул. Ленина, 95 тел. 89145382560, график работы: пн-пт с 9.00 до 18.00, суббота и воскресенье – выходной.

- ул. Кирова, 117 тел. 89145381579, пн-пт с 9.00 до 18.00, суббота, воскресенье с 9.00 до 16.00.

**Амурская область, г. Свободный:**

- ул. Ленина, 59 тел. 89140417159, график работы: пн-пт с 9.00 до 18.00, суббота и воскресенье – выходной.

**Амурская область, г. Зея**

- ул. Шохина, 4 тел. 89145382520, график работы: пн-пт с 9.00 до 18.00, суббота и воскресенье – выходной.

#### **Амурская область, г. Тында**

- ул. Московских строителей, 4 тел. 89145387716, график работы: пн-пт с 9.00 до 18.00, суббота и воскресенье – выходной.

#### **Приморский край г. Находка**

- Находкинский проспект, 70 тел. 89841959764, график работы: пн-пт с 10.00 до 19.00, суббота с 10.00 до 18.00, воскресенье с 11.00 до 18.00

- пгт. Врангель, Восточный проспект, 9а тел. 84236799479, график работы: пн-пт с 10.00 до 19.00, суббота с 10.00 до 18.00, воскресенье с 11.00 до 18.00

#### **Еврейская автономная область, г. Биробиджан**

- ул. Шолом-Алейхема, 4а тел. 89247424040, график работы: пн-пт с 10.00 до 19.00, суббота с 10.00 до 18.00, воскресенье – выходной.

- ул. Шолом-Алейхема, 88 тел. 84262275111, график работы: пн-пт с 10.00 до 19.00, суббота и воскресенье с 10.00 до 18.00.

- ул. Комсомольская, 16 тел. 89246464300, график работы: пн-пт с 10.00 до 19.00, суббота с 11.00 до 17.00, воскресенье – выходной.

- с. Ленинское, ул. Кагыкина 9б, тел. 89246466200, график работы: пн-пт с 9.00 до 18.00, суббота и воскресенье – выходной.

7) Финансовые и дополнительные услуги Организации - общество работает по предоставлению потребительского кредита (займа) физическим лицам.

8) Установленный в Организации порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице ответственном за предоставление соответствующих разъяснений. Общество устанавливает порядок разъяснения условий договоров и иных документов:

- путем ознакомления в офисах ООО МКК «ЦОФЛ Дальневосточный займ», а также иными документами.

- путем ознакомления в информационно-телекоммуникационной сети интернет на сайте [WWW.DENGISECHAS.RU](http://WWW.DENGISECHAS.RU).

- путем ознакомления при личном обращении к сотруднику общества.

Лицо, ответственное за предоставление соответствующих разъяснений действует на основании доверенности, выданной Обществом, заверенной печатью Общества и уполномоченным лицом – директором организации. Доверенность хранится на рабочем

месте сотрудника организации, предъявляется по запросу клиента или иного заинтересованного лица.

9) Получатель финансовой услуги (потребительского кредита (займа) несет риски связанные с заключением и исполнением условий договора, а именно:

- при предоставлении получателю микрозайма в сумме 100 000 рублей и более, если в течении одного года общий размер платежей по всем имеющимся у получателя на дату обращения с заявлением к Займодавцу о предоставлении потребительского займа, обязательства по кредитным договорам, договорам микрозайма, включая платежи по предоставляемому микрозайму, будет превышать 50 % годового дохода, для получателя существует риск неисполнения обязательств по договору займа и применения к получателю штрафных санкций.

- при наличии у получателя действующих на момент обращения микрозаймов, существует риск неисполнения обязательств по договору займа и применения к получателю штрафных санкций.

10) Получатель финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности имеет право:

- вносить платежи по действующему договору оказания финансовой услуги.
- направлять письменные обращения в адрес Общества.
- отозвать соглашение о взаимодействии.
- подавать заявления на реструктуризацию задолженности.

11) Получатель финансовой услуги имеет право направлять обращения в отношении Общества по адресу 675000, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Артиллерийская 62, а также отдавать обращения нарочно сотрудникам организации под роспись по адресам подразделений организации. Имеет право направлять обращения в Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «ЕДИНСТВО» Юридический адрес: 420111, г. Казань, ул. Право-Булачная, д. 13. Адрес для корреспонденции: 420066, РТ г. Казань, а/я 100. Тел.: +7 (843) 2-538-536 и в Отделение по Амурской области Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации. 675000, г. Благовещенск, пер. Святителя Иннокентия, 17. Тел. (416-2) 59-88-01.

12) Способы защиты прав получателя финансовой услуги:

Организация не вправе начислять заемщику – физическому лицу проценты по договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского займа по которому не превышает одного года, за исключением неустойки (штрафа, пени) и платежей за услуги, оказываемые заемщику за отдельную плату, в случае, если сумма

начисленных по договору процентов достигнет трехкратного размера суммы микрозайма. После возникновения просрочки исполнения обязательства заемщика - физического лица по возврату суммы займа и (или) уплате причитающихся процентов Организация по договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает одного года, вправе продолжать начислять заемщику - физическому лицу проценты только на не погашенную им часть суммы основного долга. Проценты на не погашенную заемщиком часть суммы основного долга продолжают начисляться до достижения общей суммы подлежащих уплате процентов размера, составляющего двукратную сумму непогашенной части займа. Организация не вправе осуществлять начисление процентов за период времени с момента достижения общей суммы подлежащих уплате процентов размера, составляющего двукратную сумму непогашенной части займа, до момента частичного погашения заемщиком суммы займа и (или) уплаты причитающихся процентов. После возникновения просрочки исполнения обязательства заемщика - физического лица по возврату суммы займа и (или) уплате причитающихся процентов Организация по договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает один год, вправе начислять заемщику - физическому лицу неустойку (штрафы, пени) и иные меры ответственности только на не погашенную заемщиком часть суммы основного долга.

Возможности у получателя финансовой услуги досудебного урегулирования спора:

- Вносить платежи по действующему договору оказания финансовой услуги.
- Возможность продления (продлонгация) договора оказания финансовой услуги.
- Направлять письменные обращения в адрес Общества.
- Обоснованно запросить возможность о реструктуризации задолженности.
- Телефонные переговоры.
- Личные встречи.

2. Информация о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением обязательств по договору получателем финансовой услуги:

- В соответствии со ст.11 ФЗ РФ «О потребительском кредите (займе)» нарушение заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору потребительского кредита (займа) влечет ответственность, установленную федеральным законом, договором потребительского кредита (займа), а также возникновение у кредитора права потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы потребительского кредита (займа) вместе с причитающимися по договору потребительского кредита (займа) процентами и (или) расторжения договора потребительского кредита (займа) в случае, предусмотренном настоящей статьей.

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

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

- 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 потребительского кредита (займа), направленном кредитором заемщику способом, предусмотренным договором потребительского кредита (займа).

- При нарушении сроков платежа на сумму основного долга начисляются следующие **штрафные санкции**:

а) Для всех тарифов – пеня 20% годовых от суммы займа со дня выхода на просрочку до дня фактического возврата денежных средств (основного долга)

б) проценты при выходе на просрочку, указанные в индивидуальных условиях договора.

в) Отражение информации о просрочке в бюро кредитных историй, что может негативно сказаться на возможности дальнейшего предоставления финансовых услуг иными учреждениями и организациями.

г) Организация имеет право пройти процедуру взыскания задолженности с получателя финансовой услуги в порядке выдачи судебного приказа или судебного

решения по месту нахождения Организации, что влечет за собой ежемесячное удержание судебным приставом-исполнителем до 50% дохода в счет погашения долга, в том числе арест имущества, арест любых счетов (кроме алиментных), запрет выезда за границу.

3. Организация разрабатывает и применяет в работе «Общие условия договора», размещенные в офисах обслуживания клиентов и на сайте организации [www.dengiseichas.ru](http://www.dengiseichas.ru), которые содержат всю необходимую и достаточную информацию для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа. Кроме того, Организация сообщает потребителю финансовой услуги о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая в том числе, следующие факторы:

- соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;

- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих финансовых обязательств по договору об оказании финансовой услуги (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 об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по независящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

4. Настоящими Правилами организация информирует, что ниже перечисленные сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на запрос организации, могут оказать влияние на индивидуальные условия:

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

- о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;

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



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

#### **Статья 4. Принципы и порядок предоставления информации получателем финансовых услуг.**

1. Информация, указанная в статье 3 настоящих Правил, доводится организацией до получателя финансовых услуг:

- на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;
- на русском языке;
- в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов.
- в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления
- 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», утвержденным Главным государственным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

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

а) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

б) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа.

в) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (расходно-кассовый ордер);

г) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности («соглашение о взаимодействии»);

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

2. Организация обеспечивает взаимодействия с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при

заключении договора об оказании финансовой услуги, а именно телефонную и почтовую связь, смс-информирование.

3. Документы, указанные в подпунктах а-г пункта 1 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 д пункта 1 настоящей статьи, предоставляется в течении 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Если документы, указанные в пункте 1 настоящей статьи, оформляются третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документов организацией увеличивается на срок, необходимый для запроса этих документов, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, организация вправе предоставить указанные в пункте 1 настоящей статьи документы при ответе на такое обращение в течение 12 рабочих дней.

### **ГЛАВА 3. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ С ПОЛУЧАТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

#### **Статья 5. Общие правила взаимодействия организации с получателями финансовых услуг.**

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

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

1) передача организацией в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем

финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;

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

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

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

#### **Статья 6. Информация, запрашиваемая микрофинансовой организацией у получателя финансовой услуги до заключения договора потребительского займа**

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

- О размере заработной платы;

- Наличие иных источников дохода и денежных обязательствах, (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей).

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

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

#### **Статья 7. Осуществление оценки платежеспособности получателя финансовой услуги.**

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

2. Для оценки долговой нагрузки организация обязана запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в организацию с заявлением на получение потребительского займа на сумму свыше 3 000 (трех тысяч) рублей, следующую информацию:

1) о текущих денежных обязательствах;

- 2) о периодичности и суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам;
- 3) о целях получения займа получателем финансовой услуги;
- 4) об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;
- 5) о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату подачи в микрофинансовую организацию заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

3. В целях не допущения превышения предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги между организацией и получателем финансовой услуги 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 получателя финансовой услуги 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 организацией заявления по получению очередного потребительского микрозайма от получателя финансовой услуги.

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

5. Положения пунктов 3 и 4 настоящей статьи не распространяются:

- 1) на выданные до 1 апреля 2018 года микрозаймы, сумма которых не превышает 3 000 (трех тысяч) рублей или срок возврата которых не превышает 6 (шести) календарных дней, а с 1 апреля 2018 года микрозаймы, сумма которых не превышает 3 000 (трех тысяч) рублей и срок возврата которых не превышает 7 (семи) календарных дней;
- 2) на микрозаймы, выданные на льготных условиях, с процентной ставкой, не превышающей трехкратную ключевую процентную ставку, установленную Банком России на дату выдачи таких микрозаймов.

## **Статья 8. Порядок взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности**

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

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

## **Статья 9. Реструктуризация задолженности**

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

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

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

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжелого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;

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

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

5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в течение 12 рабочих дней.

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

#### **Статья 10. Увеличение срока возврата суммы займа.**

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

2. В максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не включаются дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, а также соглашения, указанные в пункте 6 статьи 9 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 потребительского микрозайма.

#### **Статья 11. Порядок и случаи фиксации телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а так же хранение соответствующей информации**

1. Организация 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 получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности микрофинансовой организации по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения:

1) не менее 1 (одного) года – в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;

2) не менее 6 (шести) месяцев – в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе.

2. Форма фиксации и хранения информации:

- почтовая корреспонденция, переписка с потребителем – на бумажном носителе, в досье клиента, в офисе организации;

- аудиозаписи, смс переписка в электронном виде, на съемном носителе в недоступном для посторонних лиц месте.

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

4. Организация 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 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.

**Статья 12. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов микрофинансовых организаций.**

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

2. За исключением случаев заключения договоров микрозайма посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», организация, осуществляющая прием заявок и заключение договоров об оказании финансовых услуг, обязана обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:



- 1) в офисе микрофинансовой организации, в котором осуществляется заключение договоров об оказании финансовых услуг (прием заявлений о предоставлении микрозайма), должна размещаться информация, указанная в статье 3 настоящих правил.
- 2) работники микрофинансовой организации, очно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;
- 3) в офисе организации должна быть обеспечена возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг;

3. В случае если заключение договора микрозайма осуществляется не в офисе микрофинансовой организации (выездное обслуживание), организация обязана обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

- 1) в месте, в котором осуществляется заключение договора микрозайма, должна размещаться информация, указанная в статье 3 настоящих правил;
- 2) работники организации или иные привлеченные ей лица, уполномоченные на прием заявлений о предоставлении микрозайма, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;
- 3) в месте, в котором осуществляется заключение договоров микрозайма, должна быть обеспечена возможность заключения договоров микрозайма получателям финансовых услуг, в том числе с ограниченными возможностями, с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.

## **ГЛАВА 4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.**

### **Статья 13. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг**

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

2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в микрофинансовой организации назначается работник по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг.

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

- 1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- 2) требовать у работников микрофинансовой организации предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;
- 3) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу 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.

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

#### **Статья 14. Требование к информационному обеспечению работы с обращениями**

1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги организация направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

2. Организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3 настоящей статьи.

3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем микрофинансовая организация вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на

осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

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

4. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью.

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

6. Организация в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте настоящих правил, информирует получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

7. 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.

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

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

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

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

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

10. Организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 9 настоящей статьи.

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

12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

## **Статья 15. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений**

1. Организация принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: Амурская область, г. Благовещенск, ул. Артиллерийская 62.

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

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
- 2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», установленного в пункте 2 настоящей статьи. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, организация обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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

## **Статья 16. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа**

1. Организация обязана принять решение по полученному ею обращению. Если ответственный специалист полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются организацией по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос организации, направленный в соответствии с пунктом 3 статьи 15 настоящих правил, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

3. В случае невозможности удовлетворить обращение, предлагает лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации, если таковые имеются.

4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, нарочно под роспись о получении с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

## **Статья 17. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров**

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

2. В претензии, направляемой микрофинансовой организацией, 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).

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

### **Заключительные положения**

#### **Вступление правил в силу**

1. Настоящие правила применяются с 01.07.2017 года, если иной срок не предусмотрен настоящей статьей.

2. Пункт 3 статьи 7 и пункт 1 статьи 10 настоящих правил применяются с 1 октября 2017 года.

3. Статья 11 настоящих правил применяются с 1 января 2018 года.

4. При расчете предельного уровня платежеспособности получателей финансовых услуг для целей пункта 3 статьи 7 настоящих правил договоры потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, учитываются следующим образом:

1) 10 (десять) микрозаймов в год – в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией с 1 июля 2017 года по 31 декабря 2018 года.

2) 9 (девять) микрозаймов в год – в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией с 1 января 2019 года.

5. При расчете максимального числа дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, для целей пункта 1 статьи 10 учитываются следующим образом:

1) 7 (семь) дополнительных соглашений - в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией с 1 июля 2017 года по 31 марта 2018 года.