

# Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг

## 1. Общие положения

1.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

1) 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;

2) 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;

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 N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка";

6) финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

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.

**2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги**  
**2.1. Минимальный объем информации, предоставляемой получателю финансовой услуги**

1.	Полное и (при наличии) сокращенное наименование микрофинансовой организации	Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Финансовая Помощь Населению», ООО МКК «ФПН»
2.	Адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения, адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации, режим работы микрофинансовой организации и ее обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения соответствующего обособленного подразделения)	г. Иркутск, ул. Советская, д. 176 Б, оф.412 Режим работы: с 10.00 до 18.00 с понедельника по пятницу; суббота с 11:00 до 17:00; воскресенье выходной
3.	Контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией,	8 3952 98 96 95
4.	Официальный сайт микрофинансовой организации	www.fpnirk.ru
5.	Информацию об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии)	отсутствует
6.	О факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	отсутствует
7.	О регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	№ 001503525007288 от 14.12.2015г
8.	О членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации)	Союз «Микрофинансовый альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» от 27.01.2016г.
9.	Об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	отсутствует
10.	О финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации, в том числе оказываемых за дополнительную плату	Займ для физических лиц: Размер займа от 1 000 (Одна тысяча) рублей до 30 000 (тридцать тысяч) рублей. Минимальный срок займа 1 день. Максимальный срок займа 180 дней.

		<p>В отдельных случаях сумма займа, может быть увеличена решением органа управления на основании аргументированного предложения специалиста Займодавца, осуществляющего подготовку документов по Заемщику.</p> <p>Процент за пользование составляет от 0,5% в день (182,5% годовых).</p> <p>В некоторых случаях, по решению руководителя ООО МКК "ФПН" и/или для привлечения клиентов, процентные ставки могут быть снижены.</p> <p>Рассмотрение заявления на реструктуризацию задолженности клиента (услуга безвозмездна)</p> <p>Предоставление копий заключенных договоров (услуга безвозмездна)</p>
11.	<p>Об установленном в микрофинансовой организации порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в устной форме при устном обращении получателя и в письменной форме при письменном обращении;</li> <li>2. Срок разъяснения при устном обращении – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги по адресу: индекс 664009 г. Иркутск, ул. Советская, д. 176 Б, оф. 412 и по телефону: 8 (3952) 98 96 95;</li> <li>3. Срок разъяснения при письменном обращении – не позднее трех рабочих дней после получения организацией письменного обращения;</li> <li>4. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники организации:  Генеральный директор Лавров Владимир Александрович  Заместитель директора Малахов Дмитрий Сергеевич  Специалист по работе с клиентами Годова Диана Дмитриевна  Специалист по работе с клиентами Глызина Дарья Александровна</li> <li>5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно;</li> <li>6. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с 10.00 до 18.00 (будни) и с 11.00 до 17.00 (суббота).</li> </ol>
12.	<p>О рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа или привлечении денежных средств финансовой организацией)</p>	<p>При заключении договора займа получатель финансовой услуги заемщик проинформирован о следующих фактах:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Риск утраты репутации надежного заемщика вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу;</li> <li>2. Риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу;</li> <li>3. Риск отказа организаций от выполнения распоряжения клиента, от принятия получателя финансовых услуг на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с не предоставлением клиентам сведений и документов, необходимых для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма»</li> </ol>

		<p>4. В случае возникновения у организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.</p> <p>5. Риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;</p> <p>6. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов) не совпадают с сроками платежей по займу(займам);</p> <p>7. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).</p> <p>14.Риск влияния предоставленной получателем финансовой услуги информации о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей) на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.</p>
13.	<p>О правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности</p>	<p>1. При возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в следующих случаях:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) смерть получателя финансовой услуги;</li> <li>2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;</li> <li>3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;</li> <li>4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;</li> <li>5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;</li> <li>6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;</li> <li>7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех)</li> </ol>

месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;

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

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

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

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

2. Получатель финансовой услуги по итогам рассмотрения организацией заявления о реструктуризации задолженности вправе заключать в соответствии с Базовым стандартом с организацией дополнительное соглашение(соглашения) о реструктуризации задолженности:

3.Получатель финансовой услуги вправе фиксировать информацию об иницируемых им телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности;

4.Получатель финансовой услуги вправе получать у организации информацию о наличии(отсутствии) у организации зафиксированной информации об иницируемых ею телефонных переговорах, текстовых, голосовых и иных сообщениях, 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(если имеется) и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности микрофинансовой организации по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения;

5.Получатель финансовой услуги вправе получить от организации ответ по существу запроса не позднее 15 календарных дней после даты предоставления запроса о наличии/отсутствии факта предоставления информации о заемщике в БКИ, а наименовании и адресе местонахождения этого БКИ (в случае, если такая информация была предоставлена)

6. В случае если документы, предоставленные получателем финансовой услуги в организацию, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), микрофинансовая организация обеспечивает получателю финансовой услуги доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения организацией и получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги;

7. Получатель финансовой услуги вправе получить не позднее 3-х дней с даты обращения в организацию график платежей по договору потребительского займа, а также структуру и размер текущей задолженности получателя финансовой услуги

<p><b>14.</b> О способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России</p>	<p>1. Обращения получателей финансовых услуг направляются в организацию ООО МКК «ФПН»:</p> <p>1) в документальной форме направляются в организацию:  - по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью получателя финансовой услуги или ее аналогов (факсимиле) по адресу: индекс 664009 г. Иркутск, ул. Советская, д.176 Б, оф. 412  -по электронной почте: <a href="mailto:mfofin.irk@mail.ru">mfofin.irk@mail.ru</a></p> <p>2) по телефонам:8(3952) 98 96 95 с 10.00 до 18.00 с понедельника по пятницу; суббота с 11:00 до 17:00;</p> <p>2. Обращения получателей финансовых услуг направляются в СРО «Союз «Микрофинансовый альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»», в которой состоит организация предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 127055, г. Москва, ул. Суцёвская, д. 21, офис 513 или по электронной почте: <a href="mailto:info@alliance-mfo.ru">info@alliance-mfo.ru</a>  Официальный сайт <a href="https://alliance-mfo.ru/">https://alliance-mfo.ru/</a></p> <p>3.Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:</p> <p>1) Контактный центр Банка России  8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России)  +7 495 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)</p> <p>2) Общественная приемная Банка России: почтовый адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.  Время работы: понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)  Запись на личный прием осуществляется:  по телефонам: 8 800 250-40-72, +7 495 771-97-88  понедельник – пятница с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)  при личном обращении в Общественную приемную Банка России:  понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)</p> <p>3)Другие способы обращения в Банк России: направить письменные обращения в Банк России можно на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;  по факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88  проверка прохождения факса +7 495 771-48-30;  передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу:  Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1  Время работы:  понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30,  пятница с 9:00 до 16:15,  перерыв с 12:00 до 13:00.  Ссылка на страницу интернет приемной Банка России <a href="https://www.cbr.ru/reception/">https://www.cbr.ru/reception/</a>  Ссылка на официальный сайт Банка России <a href="https://www.cbr.ru/">https://www.cbr.ru/</a></p>
--	--

		Ссылка на официальный сайт Банка России содержащий государственный реестр микрофинансовых организаций <a href="https://www.cbr.ru/registries/microfinance/">https://www.cbr.ru/registries/microfinance/</a>
15.	О способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг)	<p>1.Права потребителей финансовых услуг установлены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Федеральным законом «Законом о защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992г.</li> <li>- Федеральный закон от 05.03.1999 N 46-ФЗ "О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг"</li> <li>- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации</li> <li>-другими законодательными и нормативными актами;</li> </ul> <p>2. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) организацией путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства и Базового стандарта;</li> <li>2)получателем</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>-путем реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту частной жизни, защиту неприкосновенности жилища, защиту репутации, других прав, а также путем направления обращений в организацию с заявлением на реструктуризацию задолженности и иными заявлениями;</li> <li>-путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия(бездействия) организации;</li> <li>-путем обращения в суд с исками на действия (бездействие) организации;</li> <li>-путем медиации в рамках досудебного урегулирования спора, если это предусмотрено договором или дополнительным соглашением сторон;</li> <li>- путем обращения получателя финансовых услуг в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей(получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации</li> </ul> <p>3.Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством способами.</p>

## 2.2. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг

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

- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;
- 2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- 3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), а для POS-микрозаймов - документ, подтверждающий перечисление денежных средств в пользу получателя финансовой услуги;
- 4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

2.3. В случае если документы, указанные в подпунктах 1, 2 и 4 пункта 2.2, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), микрофинансовая организация обеспечивает получателю финансовой услуги доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения микрофинансовой организацией и получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

## **3. Правила взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг**

3.1. Общие правила взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг.

В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

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

- 1) передача микрофинансовой 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 микрофинансовой организации за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

3.2. Информация, запрашиваемая микрофинансовой организацией у получателя финансовой услуги до заключения договора потребительского займа

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

1) о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей). При этом в отношении POS-микрозаймов микрофинансовая организация вправе устанавливать особый порядок предоставления информации о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги;

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

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

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

3.3. Осуществление оценки платежеспособности получателя финансовой услуги

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

Для оценки долговой нагрузки микрофинансовая организация обязана запросить у получателя финансовой услуги, 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 получателем финансовой услуги обязательствам. При этом в отношении POS-микрозаймов микрофинансовая организация 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 получателем финансовой услуги обязательствам;

3) о целях получения займа получателем финансовой услуги (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 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.

С 1 октября 2017 года в целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги между одной микрофинансовой организацией и одним 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 микрофинансовой организацией заявления на получение очередного потребительского микрозайма от получателя финансовой услуги.

Микрофинансовая 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.

3.4. Порядок взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности

В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, микрофинансовая 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.

Микрофинансовая 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.

### 3.5. Реструктуризация задолженности

В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности по форме согласно приложению №1.

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

Микрофинансовая 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 тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;

6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятист тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;

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

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

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

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

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

Указанные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято микрофинансовой организацией. Получатели финансовых услуг должны предоставлять подтверждающие документы вместе с заявлением о реструктуризации. Кроме этого микрофинансовая организация также вправе запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и микрофинансовой организацией не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

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

### 3.6. Увеличение срока возврата суммы займа

С 1 октября 2017 года 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.

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 12 настоящего Стандарта, 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.

3.7. Порядок и случаи фиксации телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также хранения соответствующей информации

Микрофинансовая организация по договору потребительского займа обеспечивает фиксацию и хранение иницируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации 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.

#### **4. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг**

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

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

##### **4.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями**

Ответ на обращение получателя финансовой услуги микрофинансовая 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 N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным микрофинансовой организацией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение микрофинансовая 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.

Микрофинансовая организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение. Вместе с тем, 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 (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- 2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее

наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги в соответствующей микрофинансовой организации признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией.

В случае возникновения у микрофинансовой 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.

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

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

Получатель финансовой услуги обязан включить в обращение следующую информацию и документы (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.

Микрофинансовая 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.

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

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

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрофинансовой 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.

4.3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

Микрофинансовая организация принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации.

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".

**Приложение №1**  
**Форма Заявления на реструктуризацию займа**

В ООО МКК «ФПН»

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
**на реструктуризацию задолженности по договору займа**

Прошу рассмотреть вопрос о реструктуризации задолженности по договору займа № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ »  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. на следующих условиях *(укажите и отметьте нужное)*:

- Снижение размера платежей на \_\_\_\_\_ (мес.);
- Изменение периодичности платежей с \_\_\_\_\_ годовой/квартальной/ежемесячной на \_\_\_\_\_ ежемесячную/квартальную
- Иное (указать что именно)

Настоящим заявляю, что причина моего обращения в Микрофинансовую организацию с заявлением о рассмотрении возможности реструктуризации задолженности является *(возможно несколько вариантов)*:

- потеря мной работы;
- снижение доходов в связи с \_\_\_\_\_ (укажите комментарии)
- иное (укажите причину) \_\_\_\_\_.

- Дата возникновения указанной причины
- от (ДД/ММ/ГГГГ)
  - длится (длилось)

Источники и перспектива погашения займа: \_\_\_\_\_

Заемщик \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(дата)