

Утверждены
Приказом № 4 от 09.09.2021 года
Генерального директора ООО МКК «ЮристЪ»
Екимовым Вячеславом Викторовичем



**Правила взаимодействия с клиентами
Общества с ограниченной ответственностью
микрокредитной компании «ЮристЪ»
(ООО МКК «ЮристЪ»)**

г. Пенза
2021 г.

Раздел 1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», утвержденным Банком России 22.06.2017 года, и устанавливают общий для сотрудников Общества с ограниченной ответственностью микрокредитной компании «ЮристЪ» (ООО МКК «ЮристЪ») порядок взаимодействия с клиентами, намеревающимися заключить договор потребительского микрозайма, а также взаимодействия с заемщиками при возникновении задолженности.

1.2. Настоящие Правила являются обязательными для применения и исполнения всеми сотрудниками Общества, участвующими в процессе предоставления и возврата потребительских микрозаймов, а также организациями, действующими по поручению Общества (при наличии таковых).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

микрофинансовая организация - юридическое лицо Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «ЮристЪ» (ООО МКК «ЮристЪ»), ОГРН 1085836000436, 440067, г. Пенза, ул. Клары Цеткин, д. 44А, офис 14, тел./факс: (8412) 900-899, официальный сайт: www.mfo-urist.ru, регистрационный номер в Государственном реестре микрофинансовых организаций 2120558001985 от 21.08.2012 г., которое осуществляет микрофинансовую деятельность и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций в порядке, предусмотренном Федеральным законом (далее по тексту Общество).

личный кабинет - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте микрофинансовой организации, позволяющий получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении им своих обязанностей по договору об оказании финансовой услуги, а также взаимодействовать с микрофинансовой организацией посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

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;

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. Официальный сайт ООО МКК «ЮристЪ»: www.mfo-urist.ru;

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 (Заемщик);

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;

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". ООО МКК «ЮристЪ» является членом Саморегулируемой организации Союза

микрофинансовых организаций «Единство» на основании Протокола № 147/15 от «25» декабря 2015 года;

финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

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.

1.4. Контроль за соблюдение настоящих Правил осуществляется единоличным исполнительным органом – Генеральным директором.

Раздел 2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги (Заемщику).

2.1. Информация, предоставляемая получателю финансовой услуги (Заемщику).

2.1.1. В местах предоставления займов, в том числе на официальном сайте Общества, размещается следующая информация:

- полное и сокращенное наименование Общества, адрес Общества в пределах места его нахождения, адреса обособленных подразделений Общества, режим работы Общества и его обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения соответствующего обособленного подразделения), контактный телефон, по которому осуществляется связь с Обществом, официальный сайт Общества, о факте привлечения Обществом к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности, о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций, о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации), об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации), а также текст «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», утвержденный Банком России 22.06.2017 года;

- о финансовых услугах и дополнительных услугах Общества, в том числе оказываемых за дополнительную плату (при наличии);

- об установленном в Обществе порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую Заемщик намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений;

- о рисках, связанных с заключением и исполнением Заемщиком условий договора потребительского микрозайма, и возможных негативных финансовых последствиях при выдаче потребительского займа;

- о правах Заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;

- о способах и адресах, по которым Заемщик вправе направить обращение в Общество, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России;

- о способах защиты прав Заемщика, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в индивидуальных условиях договора потребительского микрозайма).

2.1.2. Общество предоставляет информацию о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением Заемщиком своих обязательств по договору потребительского микрозайма, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги, в том числе:

- информацию о возможном увеличении суммы расходов Заемщика, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору потребительского микрозайма и о применяемой к Заемщику неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору потребительского микрозайма.

2.1.3. Общество предоставляет Заемщику информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых Обществом условиях, в частности, сообщает о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение.

2.1.4. Общество предоставляет Заемщику информацию о том, что сведения, предоставленные Заемщиком в ответ на запрос Общества в соответствии с пунктом 1 статьи 9 Стандарта, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

2.2. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг (Заемщикам).

2.2.1. Информация, указанная в пункте 2.1. настоящих Правил, доводится Обществом до Заемщика:

- на равных правах и в равном объеме для всех Заемщиков;
- бесплатно;
- на русском языке, и дополнительно, по усмотрению Общества, на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации;
- в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, Общество обеспечивает, чтобы предоставляемая Заемщикам информация и содержание документов были понятны и доступны Заемщикам, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;
- в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;
- в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами "Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03", утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

2.2.2. Для предоставления информации Заемщику Общество использует согласованные с Заемщиком при заключении договора потребительского микрозайма информационные носители и каналы связи, включая, по крайней мере, телефонную и почтовую связь, а также сообщение информации через официальный сайт Общества (при наличии последнего). Общество обеспечивает возможность взаимодействия с Заемщиком по тем каналам связи, которые использовались Заемщиком при заключении договора потребительского микрозайма.

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

- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора потребительского микрозайма;
- 2) подписанное Заемщиком заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- 3) документ, подтверждающий выдачу Заемщику займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- 4) согласия, предоставленные Заемщиком во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 5) документ, подтверждающий полное исполнение Заемщиком обязательств по договору потребительского микрозайма.

2.2.4. В случае если документы, указанные в подпунктах 1, 2 и 4 пункта 2.2.3 настоящего раздела, были подписаны Заемщиком аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), Общество обеспечивает получателю финансовой услуги доступ к электронным копиям

указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения Обществом и Заемщиком обязательств по договору потребительского микрозайма.

2.2.5. Документы, указанные в пункте 2.2.3 настоящего раздела, составляются на русском языке и распечатываются с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами "Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03", утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

2.2.6. Документы, указанные в подпунктах 1-4 пункта 2.2.3 настоящего раздела, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от Заемщика в "Журнале регистрации обращений". Документ, указанный в подпункте 5 пункта 2.2.3 настоящего раздела, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от Заемщика в "Журнале регистрации обращений". Если документ, указанный в пункте 2.2.3 настоящего раздела, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с Заемщиком, срок предоставления документа Обществом увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение Заявителя содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, Общество вправе предоставить указанные в пункте 2.2.3 настоящего раздела документы при ответе на такое обращение в срок, указанный в подпункте 5.3.3. настоящих Правил.

2.3. Особенности предоставления информации на официальном сайте Общества.

2.3.1. Необходимая в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ информация размещается на официальном сайте Общества.

2.3.2. Информация, размещаемая на официальном сайте Общества, отвечает следующим требованиям:

1) информация круглосуточно доступна получателю финансовой услуги на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и без иных ограничений;

2) информация доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;

3) информация не зашифрована, не защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовой услуги с ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение. Доступ к информации, размещенной на официальном сайте Общества (за исключением информации, размещенной в личном кабинете получателя финансовой услуги), не обусловлен требованием регистрации получателя финансовой услуги или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им лицензионных или иных соглашений.

2.3.3. Раздел официального сайта Общества с информацией об Обществе и условиях оказываемых ею финансовых услуг, подлежащей раскрытию в соответствии с Федеральным законом от 21 декабря 2013 года N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", иными федеральными законами Российской Федерации, а также принятыми в соответствии с ними нормативными актами, круглосуточно доступен для автоматической (без участия человека) обработки информационными системами в один переход по гиперссылкам с главной страницы официального сайта Общества.

2.3.4. Официальный сайт Общества содержит раздел, описывающий структуру сайта, позволяющий в доступной форме определить местонахождение каждой страницы официального сайта в этой структуре.

2.3.5. Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта Общества либо страницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащих информацию,

указанную в пункте 2.3.3 настоящих правил, не должна превышать 4 (четырёх) часов в месяц (за исключением перерывов, связанных с обстоятельствами непреодолимой силы, подтвержденными решениями (заявлениями) компетентных органов государственной власти и уполномоченных организаций, либо с действиями третьих лиц, подтвержденными соответствующими документами, выданными органами государственной власти, и (или) сторонними организациями, имеющими техническую возможность фиксации таких действий третьих лиц).

2.3.6. Договором об оказании финансовой услуги (договором потребительского займа) Общества не предусмотрен такой способ взаимодействия с получателем финансовой услуги как доступ в личном кабинете получателя финансовой услуги к информации об индивидуальных условиях договора потребительского займа, графику платежей по договору потребительского займа, структуре и размеру задолженности получателя финансовой услуги.

Микрофинансовая организация обязана обеспечить получателю финансовой услуги доступ в личном кабинете получателя финансовой услуги (если такой способ взаимодействия с получателем финансовой услуги предусмотрен договором об оказании финансовой услуги), как минимум, к следующей информации:

1) индивидуальные условия договора потребительского займа, а в случае их изменения после заключения указанного договора - с учетом изменений, внесенных в договор потребительского займа;

2) график платежей по договору потребительского займа, а в случае его изменения - с учетом изменений;

3) структура и размер текущей задолженности получателя финансовой услуги.

Раздел 3. Предоставление информации рекламного характера о деятельности Общества.

3.1. Основные принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности Общества.

3.1.1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

3.1.2. Общество вправе выбрать форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и Стандарта.

3.1.3. Информация рекламного характера оформляется Обществом таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием Заемщика и (или) не эксплуатировать недостаток у Заемщика опыта и знаний.

3.1.4. Информация рекламного характера Общества не содержит каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести Заемщика в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

3.2. Особенности интернет – рекламы.

3.2.1. Общество в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» использует только свое наименование (полное либо сокращенное).

3.2.2. Общество не использует для рекламы своих услуг программы для электронно-вычислительной машины, которые предназначены для изменения информации, обрабатываемой посредством иной программы для электронно-вычислительной машины, предназначенной для получения доступа к сайтам в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и (или) для совершения иных действий, связанных с такой информацией (браузерные плагины).

Раздел 4. Взаимодействие сотрудников Общества с Заемщиком.

4.1. Общие правила взаимодействия Общества с Заемщиком.

4.1.1. В случае возникновения у Заемщика вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору потребительского микрозайма, сотрудник общества предоставляет Заемщику мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. Общество не занимается деятельностью, связанной с консультированием Заемщика (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. В случае обращения Заемщика за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

4.1.2. Разъяснение условий договоров и иных документов в отношении договоров потребительского микрозайма осуществляется в устной форме сотрудником Общества, непосредственно взаимодействующим с Заемщиком.

4.1.3. В случае отсутствия возможности посещения офиса Общества, Заемщик вправе направить свое письменное обращение на юридический адрес Общества. Также Заемщик имеет возможность направления обращения в саморегулируемую организацию, членом которой является Общество, и в Банк России.

4.1.4. В деятельности Общество не допускает применение недобросовестных практик, в том числе:

- передача Обществом 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;
- оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;
- премирование работников Общества за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

4.1.5. После предоставления сотрудником Общества Заемщику информации, достаточной для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского микрозайма на предлагаемых Обществом условиях, сотрудник Общества сообщает Заемщику о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- соразмерность долговой нагрузки Заемщика с текущим финансовым положением;
- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору потребительского микрозайма (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору потребительского микрозайма (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от Заемщика причинам, состояние здоровья Заемщика, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

4.2. Информация, запрашиваемая Обществом у Заемщика до заключения договора потребительского займа.

4.2.1. До заключения договора потребительского займа или принятия Заемщика на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, Общество запрашивает у Заемщика следующую информацию:

- о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах Заемщика (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей);
- о возможности предоставления обеспечения исполнения Заемщиком обязательств по договору потребительского микрозайма (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора потребительского микрозайма;
- о судебных спорах, в которых Заемщик выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);
- о наличии в собственности Заемщика движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

Предоставленная Заемщиком информация и сведения могут оказать влияние на условия заключаемого договора потребительского микрозайма.

4.3. Осуществление оценки платежеспособности получателя финансовой услуги (Заемщика).

4.3.1. Общество при рассмотрении заявления Заемщика на получение потребительского займа в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности Заемщика.

4.3.2. Для оценки долговой нагрузки Общество запрашивает у Заемщика, обратившегося в Общество с заявлением на получение потребительского займа на сумму свыше 3 000 (трех тысяч) рублей, следующую информацию:

- о текущих денежных обязательствах;
- о периодичности и суммах платежей по указанным Заемщиком обязательствам;
- о целях получения займа Заемщиком;
- об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;
- о факте производства по делу о банкротстве Заемщика на дату подачи в Общество заявления на получение потребительского займа Заемщиком и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

4.3.3. В целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности Заемщика между Обществом и одним Заемщиком не может быть заключено более 9 (деяти) 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 Заемщика для целей настоящего подпункта 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 Обществом заявления на получение очередного потребительского микрозайма от Заемщика.

При расчете предельного уровня платежеспособности получателей финансовых услуг договоры потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, учитываются следующим образом:

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

4.3.4. Общество не вправе заключать с Заемщиком договор потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у Заемщика обязательств перед Обществом по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

4.3.5. Положения пункта 4.3.3. и 4.3.4. настоящих Правил не распространяются:

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

4.4. Порядок взаимодействия Общества с получателями финансовых услуг (Заемщиками) при возникновении задолженности.

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

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

4.5. Реструктуризация задолженности.

4.5.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа Заемщик (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в Общество с заявлением о реструктуризации задолженности.

4.5.2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, Общество обязано рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном настоящим пунктом.

4.5.3. Общество рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности Заемщика перед Обществом по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения Заемщиком суммы потребительского займа:

- смерть Заемщика;
- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Заемщика или его близких родственников;
- присвоение Заемщику инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- тяжелое заболевание Заемщика, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- вынесение судом решения о признании Заемщика недееспособным или ограниченным в дееспособности;

- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятист тысяч) рублей Заемщиком по договору потребительского займа;

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

- обретение Заемщиком статуса единственного кормильца в семье;

- призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные Силы Российской Федерации;

- вступление в законную силу приговора суда в отношении Заемщика, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

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

4.5.4. Указанные в пункте 4.5.3 настоящего пункта факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято Обществом. Общество обязано в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, довести до сведения Заемщиков информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у Заемщика в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и Обществом не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

4.5.5. По итогам рассмотрения заявления Заемщика о реструктуризации Общество принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет Заемщику ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в сроки, указанные в подпункте 5.3.3. настоящих Правил.

4.5.6. В случае принятия Обществом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе Заемщику Общество предлагает Заемщику заключить соответствующее соглашение между Обществом и Заемщиком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.6. Увеличение срока возврата суммы займа.

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

При расчете максимального числа дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, учитываются следующим образом:

- 5 (пять) дополнительных соглашений - в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией с 1 января 2019 года.

4.6.2. В максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним Заемщиком не включаются дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, а также соглашения, указанные в пункте 6 статьи 12 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.

4.6.3. По договору потребительского микрозайма без обеспечения, заключенного на срок, не превышающий 15 (пятнадцати) дней, на сумму, не превышающую 10 000 (десяти тысяч) рублей, запрещено увеличение срока и суммы потребительского займа.

4.7. Минимальные стандарты обслуживания Заемщиков, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов Общества.

4.7.1. Общество обеспечивает соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечивает наличие освещения и отопления, а также оборудование офиса инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с Заемщиками и приема обращений от Заемщиков.

4.7.2. Общество при приеме заявок и заключении договоров потребительского микрозайма, обеспечивает соблюдение минимальных условий обслуживания Заемщиков, в том числе:

- в офисе Общества, в котором осуществляется заключение договоров потребительского микрозайма (прием заявлений о предоставлении микрозайма), размещается информация, указанная в статье 3 Стандарта;

- работники Общества, очно взаимодействующие с Заемщиком, обладают доступными для обозрения Заемщиком средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

- в офисе Общества обеспечивается возможность заключения договоров потребительского займа с Заемщиками;

- в офисе Общества обеспечивается возможность заключения договоров потребительского микрозайма с Заемщиками с ограниченными возможностями с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых Заемщиком, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в статье 3 Стандарта, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о финансовой услуге наравне с другими лицами.

4.8. Требования к работникам Общества, осуществляющим непосредственное взаимодействие с Заемщиком, а также к проверке соответствия данных работников Общества указанным требованиям.

4.8.1. Работник или представитель Общества, взаимодействующий с Заемщиками, имеет основное общее образование, владеет информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами Общества, а также умеет в доступной форме предоставить такую информацию Заемщику, в том числе посредством предоставления возможности Заемщику ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

4.8.2. Общество проводит регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Заемщиками, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Заемщиками.

4.8.3. Обучение проводится в соответствии с внутренним документом Общества, разработанным Обществом с учетом Стандарта и предусматривающим, в том числе:

- порядок проведения обучения работников;

- требования к периодичности прохождения соответствующих обучающих мероприятий работниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с Заемщиками;
- порядок проведения ежегодных проверок квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с Заемщиками, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы;

- процедуры проверки профессиональных навыков (оценка соответствия);
- порядок фиксации результатов проведения обучения работников и оценки соответствия.

4.8.4. Обучение проводится в следующих формах:

- вводный (первичный) инструктаж;
- целевой (внеплановый) инструктаж;
- повышение квалификации (плановый инструктаж) в области защиты прав получателей финансовых услуг.

4.8.5. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами Общества в области защиты прав получателей финансовых услуг проводятся при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу для выполнения функций, указанных в главах 4, 5 Стандарта.

4.8.6. Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа работник Общества проходит однократно до начала осуществления соответствующих функций, при этом перечень работников и (или) должностей определяется в соответствии с внутренним документом Общества, разработанным Обществом с учетом Стандарта.

4.8.7. Целевой (внеплановый) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) работники Общества, осуществляющие непосредственное взаимодействие с Заемщиками, проходят в процессе трудовой деятельности.

4.8.8. Целевой (внеплановый) инструктаж проводится руководителем Общества или руководителем кадрового подразделения в следующих случаях:

- при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав получателей финансовых услуг;
- при утверждении Обществом новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав получателей финансовых услуг;
- при переводе работника на другую постоянную работу в данной микрофинансовой организации, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции;
- при поручении работнику Общества работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора.

4.8.9. Повышение квалификации (плановый инструктаж) работников осуществляется с периодичностью не реже одного раза в год.

4.8.10. Работники Общества, осуществляющие непосредственное взаимодействие с Заемщиками, допускаются к работе с Заемщиками только после прохождения обучения, предусмотренного настоящим пунктом. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с Заемщиками только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем, на условиях, определенных внутренним документом Общества.

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

4.9.1. Общество по договору потребительского займа обеспечивает фиксацию и хранение иницируемых им телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с

получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности Общества 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.

4.9.2. Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с получателями финансовых услуг определяется Обществом исходя из технических возможностей Общества и (или) вида взаимодействия с получателем финансовой услуги. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи.

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

4.9.4. Общество обязано 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 им в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, до истечения сроков, указанных в пункте 4.9.1 настоящих правил, 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.

Раздел 5. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг (Заемщиков).

5.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг (Заемщиков).

5.1.1. При рассмотрении обращений Заемщиков Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность Заемщика о получении Обществом его обращения.

5.1.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Обществе назначается работник по рассмотрению обращений Заемщиков. Ответственным лицом за рассмотрение обращений Заемщиков является заместитель генерального директора.

5.1.3. Общество обеспечивает возможность того, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений Заемщиков, имело право:

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

5.1.4. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Общества.

5.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями.

5.2.1. Ответ на обращение Заемщика Общество направляет по адресу, предоставленному ей Заемщиком при заключении договора потребительского микрозайма (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором потребительского микрозайма), или по

адресу, сообщенному Заемщиком в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с Заемщиком, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Обществом. В случае направления обращения от имени Заемщика его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществу Заемщиком при заключении договора потребительского микрозайма.

5.2.2. Общество отвечает на каждое полученное в адрес Общества обращение, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 5.2.3 настоящего пункта.

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

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

- 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.

5.2.4. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении Заемщика или полномочий представителя Заемщика, Общество информирует Заемщика о риске получения информации о Заемщике неуполномоченным лицом.

5.2.5. Общество в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, информирует Заемщиков о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

5.2.6. Обращение Заемщика должно содержать в отношении Заемщика, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с подпунктом 5.2.1 настоящего пункта, 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.

5.2.7. Общество доводит до сведения Заемщиков рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

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

5.2.8. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения Заемщика по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие Заемщика признаки (в отношении Заемщика, 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);

- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который Заемщику ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

5.2.9. Общество рассматривает обращение Заемщика по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в подпункте 5.2.8. настоящего пункта.

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

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

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

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

5.3.2. 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:

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

Ответственным за ведение «Журнала регистрации обращений» является заместитель генерального директора.

5.3.3. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений, обязан 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 подпункте 5.3.2. настоящего пункта. В случае если Заемщик не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у Заемщика недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Заемщиком, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

5.3.4. Полученное в устной форме обращение Заемщика относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

5.4. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги (Заемщику) ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа.

5.4.1. Общество принимает решение по полученному обращению. Если ответственный специалист полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ Заемщику, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен предпринять Заемщик (если они необходимы). Если ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

5.4.2. В случае отсутствия ответа Заемщика на запрос Общества, направленный в соответствии с подпунктом 5.3.3 пункта 5.3. настоящих Правил, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

5.4.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Общество предлагает лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

5.4.4. Ответ на обращение направляется Заемщику по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Общества, иным способом, указанным в договоре потребительского займа, с регистрацией ответа в "Журнале регистрации обращений".

5.5. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений.

5.5.1. Общество предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений Заемщиков в виде отчета, содержащего следующие данные:

- количество поступивших обращений;
- предмет обращений;
- результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

5.5.2. Общество использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

5.6. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров.

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

5.6.2. В претензии, направляемой Обществом, должна быть указана следующая информация:

- наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации;
- размер и структура текущей задолженности Заемщика на дату составления претензии;
- способ(ы) оплаты задолженности;
- последствия неисполнения Заемщиком своих обязательств до указанного в претензии срока;
- способы внесудебного разрешения спора.

5.6.3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Обществом Заемщику, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены Заемщиком, Общество вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

Прошито, пронумеровано,
скреплено печатью
16 (Шестнадцать) листов
Генеральный директор
ООО МКК «ЮристЪ»

Екимов В. В.

М. п.

