

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО МКК «Бюро займов»

О.В. Гинзбург

«20» апреля 2023 года



## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОЗАЙМОВ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящие Правила предоставления ООО МКК «Бюро займов» (далее – Обществом) микрозаймов физическим лицам (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом № 151-ФЗ от 02 июля 2010 г. «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом от 21.12.2013 №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке (утв. Банком России, протокол N КФНП-2 от 19 января 2023 г.) и Уставом ООО МКК «Бюро займов».

1.2 Настоящие Правила устанавливают порядок и условия предоставления Обществом с ограниченной ответственностью МКК «Бюро займов» денежных займов в валюте Российской Федерации (российский рубль) физическим лицам, регулируют возникающие в связи с этим отношения между Заимодавцем и получателем финансовой услуги (Заявителем, Заемщиком).

1.3 Настоящие Правила доступны всем лицам для ознакомления с целью предоставления таким лицам информации об ООО МКК «Бюро займов» и его деятельности, условиях выдачи займов, об основных правах и обязанностях получателей финансовых услуг, а также представления иных сведений, необходимых получателю услуг для принятия решения о получении микрозайма в соответствии с нормативными актами РФ и требованиями ООО МКК «Бюро займов». Копия Правил предоставления микрозаймов размещается в месте, доступном для публичного обозрения и ознакомления с ними любого заинтересованного лица - в офисе и на сайте компании.

1.4 В настоящих Правилах используются следующие термины и понятия.

**Общество** – Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Бюро займов» (сокр. ООО МКК «Бюро займов»), ОГРН 1115260023670, регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 2120552001257, адрес места нахождения: 428009, Чувашская Республика, г.Чебоксары, б-р Мефодия Денисова, д.4, помещ.1; официальный сайт в сети Интернет <https://www.buro-zaimov.ru>.

**Микрозаем** - заем, предоставляемый займодавцем заемщику на условиях, предусмотренных договором займа, в сумме, не превышающей предельный размер обязательств заемщика перед займодавцем по основному долгу, установленный настоящим Федеральным законом.

**Заявитель** – физическое лицо — получатель финансовой услуги, намеревающееся заключить Договор займа с Обществом, и/или подавшее в Общество Заявление–анкету.

**Заявление на предоставление микрозайма** – заявление на предоставление займа, полученное от физического лица и оформленное в соответствии с требованиями настоящих Правил (далее – Заявление).

**Заемщик** — физическое лицо — получатель финансовой услуги, заключившее Договор займа с Обществом, и получившее заем от Общества.

**Договор займа** – гражданско-правовой договор, по которому Общество передает сумму займа Заемщику, с обязанностью последнего вернуть ее до установленного договором срока, а также вернуть начисленные проценты за пользование суммой займа, состоящий из общих и индивидуальных условий.

**Общие условия договора займа** – условия договора займа, установленные Обществом в одностороннем порядке в целях многократного применения в отношении каждого конкретного вида займа.

**Индивидуальные условия договора займа** – условия договора займа, согласовываемые Обществом и Заемщиком индивидуально.

**Сумма займа** – денежные средства в валюте Российской Федерации (российский рубль), которые Заемщик обязуется вернуть Заимодавцу без учета начисленных процентов.

**Проценты за пользование займом** – денежная сумма, начисленная в порядке и на условиях договора займа.

## **2. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЯВИТЕЛЮ**

2.1 Договор займа может быть заключен с Заявителем, удовлетворяющим всем условиям, перечисленным ниже:

- физическое лицо в возрасте от 18 до 70 лет, лет при условии, что срок возврата займа по договору наступит до исполнения заемщику 70 лет;
- гражданство Российской Федерации;
- стаж работы на текущем месте работы - не менее 1 месяца на дату обращения за получением займа;

2.2 Компания вправе мотивированно отказать в предоставлении займа.

2.3 Заявитель не должен находиться в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.

2.4 При обращении за предоставлением займа Заемщик должен подтвердить, что он не лишен и не ограничен в дееспособности, под опекой, попечительством и патронажем не состоит, не страдает заболеваниями, препятствующими осознать суть договора займа (микрозайма) и обстоятельств заключения договора займа, а также, что он заключает Договор займа не вследствие стечения тяжелых обстоятельств на крайне невыгодных для себя условиях и договор займа (микрозайма) не является для него кабальной сделкой.

## **3. РАЗЪЯСНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА**

3.1. Общество перед заключением договора потребительского займа представляет лицу, заявившему о желании воспользоваться финансовыми услугами исчерпывающую информацию об условиях договоров. К такой информации, в том числе относятся:

- Риски, связанные с получением займа;
- Обязанность Заявителя оценить свое финансовое положение и перспективы до получения займа
- Общие условия договора потребительского займа,
- Индивидуальные условия договора потребительского займа.
- Порядок предоставления займа.

3.2. Информация предоставляется потребителям финансовой услуги лицом, уполномоченным от имени Общества заключать договоры потребительского займа (специалист по выдаче займов).

3.3. Указанная информация предоставляется устно, однако по заявлению клиента настоящая информация может быть предоставлена ему письменно путем предоставления копий внутренних документов организации (правила предоставления займов, общие условия договора займа и иные локальные нормативные акты).

## **4. РИСКИ, СВЯЗАННЫЕ С ПОЛУЧЕНИЕМ ЗАЙМА**

4.1. Заявителю разъясняется, что при несвоевременной оплате займа сумма возврата займа увеличивается в связи со следующими обстоятельствами:

- Увеличивается срок пользования денежными средствами, в связи с чем увеличивается сумма подлежащих уплате процентов.
- Начисляется в зависимости от индивидуальных условий договоров неустойка за несвоевременное исполнение обязательств.

4.2. В случае принятия решения о судебном урегулировании спора процессуальные издержки возмещаются стороне, требования которой удовлетворены за счет средств ответчика по иску.

## **5. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОЗАЙМА**

5.1. Перед оформлением договора займа Общество предоставляет Заявителю информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых Обществом условиях, а также сообщает о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение и перспективы его развития, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;
- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору займа (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 займа (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по независящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

5.2. Заявитель, предварительно ознакомившись, с настоящими Правилами, иной предоставленной Обществом информацией, может обратиться к сотруднику, представившему такую информацию, для получения исчерпывающей информации по всем дополнительно возникшим вопросам.

5.3. После получения необходимой информации, оценки своего финансового положения и рисков невозврата суммы займа и (или) процентов, Заявитель вправе подать заявление на предоставление микрозайма.

5.4. Действия Заявителя для оформления Заявления на предоставление микрозайма:

- лично явиться в пункт выдачи займов Общества либо перейти на сайт Общества по адресу: <https://www.buro-zaimov.ru>, ознакомиться с условиями получения займа;
- предоставить (либо заполнить на сайте при оформлении займа онлайн) данные, необходимые для предоставления займа и оформления Заявления;
- предоставить (либо прикрепить к электронному Заявлению) пакет документов, необходимый для рассмотрения вопроса о предоставлении займа и исполнения обязательств по Договору займа в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами.

5.5. Заявитель обязан иметь при себе паспорт гражданина Российской Федерации. Общество оставляет за собой право требования дополнительных документов от заявителя, в случае необходимости.

5.6. Общество, на основании письменного разрешения Заявителя и, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе ФЗ №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», ФЗ №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», ФЗ №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и ФЗ №152-ФЗ «О персональных данных», оставляет за собой право проверки сообщаемой Заявителем информации в целях получения услуг, оказываемых Организацией, а именно фамилия, имя, отчество, доходы, профессия, семейное положение, образование, адрес, место рождения, дата рождения, месяц рождения, год рождения, паспортные данные (серия, номер, где, когда, кем), номера контактных телефонов, в том числе в автоматизированном режиме.

5.7. Общество принимает решение о заключении или об отказе в заключении договора займа и выдаче суммы займа в следующие сроки:

- при подаче Заявления о предоставлении микрозайма в офисах Общества или онлайн через сайт Общества - в течение одного часа с момента подачи Заявления на предоставление микрозайма;
- при подаче Заявления о предоставлении микрозайма онлайн через сайт Общества после 20 часов 00 минут решение принимается на следующий день до 09 часов 00 минут по

Московскому времени с понедельника по субботу, и до 10 часов 00 минут – в воскресенье.

Общество информирует Заявителя о принятом решении путем отправления смс-сообщения на предоставленный им при оформлении Заявления номер телефона, либо путем телефонного звонка, либо лично при посещении офиса компании (при подаче Заявления на предоставление микрозайма в офисе). Заявление на предоставление микрозайма остается в Обществе.

5.8. Заем не предоставляется:

- заемщику, не являющемуся гражданином Российской Федерации;
- заемщику моложе 18 лет;
- заемщику, возраст которого превышает 70 лет;
- заемщику, указавшему неточную, неполную или недостоверную информацию в Заявлении на предоставление микрозайма, а также не предоставившему или предоставившему не в полном объеме необходимые документы;
- заемщику, в отношении которого у Общества имеется информация об отсутствии финансовой возможности исполнить договор займа, в том числе вызванное нестабильным финансовым положением.

5.9 Общество вправе отказать в предоставлении займа Заемщикам, имеющим задолженность по ранее заключенным с Обществом договорам займа.

5.10. Стадии рассмотрения Заявления на предоставление микрозайма:

- консультация клиента сотрудником Общества;
- заполнение Заявления;
- формирование пакета документов, включающее в себя экспертизу и проверку предоставленных документов и сообщенной информации, проверку платежеспособности Заявителя;
- принятие решения о выдаче микрозайма или об отказе в выдаче.

5.11. На стадии консультации сотрудник Общества предоставляет лицу, претендующему на получение займа, полную и достоверную информацию о порядке и условиях предоставления займа, о его правах и обязанностях, связанных с получением займа, об Общих условиях и действующих тарифах, о перечне и размерах всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом займа, нарушением условий Договора займа, предоставляет Заявителю иную информацию, а также отвечает на дополнительные вопросы, если они возникнут у Заявителя.

5.12 На стадии заполнения Заявления на предоставление микрозайма Заявитель:

- принимает Общие условия договора займа Общества;
- выражает согласие на экспертизу, проверку и обработку предоставляемых документов и информации;
- выражает согласие на обработку, в том числе, автоматизированную, своих персональных данных;
- выражает согласие на предоставление информации о своих обязательствах в одно или несколько бюро кредитных историй, а также на запрос информации о своих обязательствах из бюро кредитных историй.

5.13 На стадии формирования пакета документов сотрудник Общества:

- проверяет правильность заполнения Заявления;
- запрашивает у Заявителя размер требуемой суммы займа и срок, на который предполагается получение заемных денежных средств;
- запрашивает оригиналы документов согласно перечню, утвержденному настоящими Правилами, для их проверки;
- запрашивает у Заявителя иную необходимую информацию о контактных данных Заявителя, его трудоустройстве и имущественном положении и т.п.;
- возвращает Заявителю оригиналы указанных документов, оставляя их копии для формирования досье Заемщика.

5.14 После завершения формирования Заявления на предоставление микрозайма, указанные документы направляются уполномоченному сотруднику Общества, принимающему мотивированное решение о предоставлении займа Заявителю или об отказе в предоставлении займа.

5.15. Общество вправе отказать в предоставлении займа при наличии оснований, согласно п.п.2.1, 2.3, 5.8, 5.9 настоящих Правил, а также в иных случаях, предусмотренных законом. После устранения причин, повлекших отказ в предоставлении займа, Заявитель вправе вновь обратиться в Общество с заявлением о предоставлении микрозайма.

5.16. Общество вправе ограничить сумму предоставляемого займа по сравнению с изначально запрошенной Заявителем.

5.17. Общество сообщает Заявителю о том, что представленные им сведения, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора займа.

5.18. При выдаче онлайн-микрозайма в целях защиты прав потребителей Общество осуществляет дополнительный контроль достоверности полученных от Заявителя сведений и проводит следующие мероприятия:

- проверка действительности документа, удостоверяющего личность Заявителя, с использованием сервисов органов государственной власти или иных сервисов, обеспечивающих сопоставимый с сервисами органов государственной власти уровень достоверности результатов проверки;
- проверка сведений, предоставленных Заявителем для получения онлайн-микрозайма, на их соответствие информации, содержащейся в кредитной истории Заявителя;
- проверка принадлежности Заявителю банковского счета и (или) анализ использования платежного инструмента, на которые предполагается зачисление суммы онлайн-микрозайма, на предмет возможности его использования для неправомерного получения денежных средств третьими лицами;
- проверка наличия доступа Заявителя к абонентскому номеру подвижной радиотелефонной связи и (или) анализ использования абонентского номера подвижной радиотелефонной связи, информация о котором предоставлена заемщиком для получения онлайн-микрозайма, на предмет возможности его использования для неправомерного получения денежных средств третьими лицами;
- проверка соответствия внешности физического лица - Заявителя внешности физического лица, персональные данные которого предоставлены для получения онлайн-микрозайма, в том числе путем анализа фотографии физического лица - Заявителя и фотографии в документе, удостоверяющем личность;
- применение метода серии контрольных вопросов, непосредственно связанных с данными о Заявителе;
- проверка сведений, предоставленных получателем финансовой услуги для получения онлайн-микрозайма, на их соответствие общедоступным данным о Заявителе.

## **6. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ЗАЙМА**

6.1 В случае принятия положительного решения о предоставлении Заявителю суммы займа, Общество заключает с Заявителем Договор займа.

6.2 Договор займа заключается путем подписания договора, содержащего согласованные между Обществом и Заемщиком индивидуальные условия договора займа, составленные на основе информации, указанной Заемщиком в Заявлении, при условии принятия Заемщиком Общих условий договора займа.

6.3 Индивидуальные условия договора займа составляются в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон Договора. Перед заключением Договора займа Заемщик ознакомливается с его содержанием и условиями.

6.4. Индивидуальные условия Договора займа включают в себя следующие условия:

- сумма займа;
- срок действия договора займа и срок возврата займа;
- валюта, в которой предоставляется заем;
- процентная ставка в процентах годовых;
- изменение процентной ставки в случае исполнения Заемщиком обязательств по своевременному или досрочному возврату суммы займа;
- количество, размер и сроки платежей Заемщика по договору займа или порядок определения этих платежей;
- порядок изменения количества, размера и сроков платежей заемщика при частичном досрочном возврате займа;

- способы исполнения денежных обязательств по Договору займа в населенном пункте по месту нахождения Заемщика, указанному в Договоре займа, включая бесплатный способ исполнения Заемщиком обязательств по такому договору в населенном пункте по месту получения Заемщиком оферты (предложения заключить договор) или по месту нахождения Заемщика, указанному в Договоре займа;
- возможность запрета уступки Обществом третьим лицам прав (требований) по договору займа;
- ответственность Заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора займа, размер неустойки;
- согласие заемщика с Общими условиями договора займа соответствующего вида;
- способ обмена информацией между кредитором и заемщиком;
- иные согласованные сторонами условия.

6.5. Договор займа считается заключенным с момента передачи Заемщику денежных средств в соответствии с п.6 ст.7 Федерального закона от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)".

6.6. Заем предоставляется в зависимости от тарифа на срок от 32 до 180 дней. Проценты за пользование займом начисляются на следующий день с даты получения займа.

6.7. Сумма займа выдается Заемщику после подписания Договора займа. Денежные средства выдаются в валюте Российской Федерации путем получения наличных денежных средств в кассе Общества (при оформлении займа в офисе компании) или перечислении на банковскую карту (при оформлении займа онлайн). Комиссия за предоставление займа не взимается.

6.9. Возврат суммы займа и процентов за пользование займом осуществляется в соответствии с Договором займа путем перечисления денежных средств на расчетный счёт Компании или наличными денежными средствами в кассу Общества. Реквизиты для перечисления денежных средств через банк указаны в договоре. Заемщик уведомляется, что при погашении Суммы займа и процентов за пользование займом Банк может взимать комиссию за перевод денежных средств в соответствии с тарифами Банка.

## **7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАЙМОДАВЦА, ЗАЯВИТЕЛЯ И ЗАЕМЩИКА**

7.1 Права и обязанности Займодавца:

7.1.1 Общество вправе:

- запрашивать у Заявителя, подавшего Заявление на предоставление микрозайма, документы и сведения, необходимые для решения вопроса о предоставлении займа и исполнения обязательств по Договору займа в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами;
- отказаться от заключения Договора займа;
- в порядке и на условиях, установленных Федеральным законом от 30.12.2004 года №218-ФЗ «О кредитных историях», предоставлять имеющуюся информацию, необходимую для формирования кредитных историй, в отношении своих Заемщиков в бюро кредитных историй, включенное в государственный реестр бюро кредитных историй;
- иметь иные права в соответствии с федеральными законами, иными нормативными правовыми актами, учредительными документами и условиями заключенных Договоров займа;
- формировать по каждому Заемщику, получившему положительное решение о предоставлении займа досье, содержащее наименование Заемщика, его место нахождения/жительства, номер и дату Договора займа, сумму займа;
- помещать в досье все документы, полученные в результате мониторинга;
- осуществлять контроль за соблюдением Графика погашения займа и уплаты процентов;
- в случае нарушения срока возврата заемных средств, уплаты процентов за пользование ими Общество вправе потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы займа вместе с причитающимися по договору займа процентами и (или) расторжения договора займа в случае, предусмотренном законом.

7.1.2 Общество обязано:

- предоставить Заявителю полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления займа, о его правах и обязанностях, связанных с получением займа;

- разместить копию настоящих Правил предоставления микрозаймов, а также формуляры в которых определены Общие условия договора займа в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ними любого заинтересованного лица, а также на сайте Общества в сети Интернет;
- проинформировать Заявителя об условиях Договора займа, о возможностях и порядке изменения его условий по инициативе Общества и Заемщика, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом займа, а также с нарушением условий займа;
- гарантировать соблюдение тайны об операциях своих Заемщиков;
- нести иные обязанности в соответствии с федеральными законами, иными нормативными правовыми актами, учредительными документами и условиями заключенных Договоров займа.

## 7.2 Права и обязанности Заявителя

### 7.2.1 Заявитель вправе:

- отказаться от получения займа до момента выдачи ему займа;
- знакомиться с настоящими Правилами предоставления займов, Общими условиями договора займа, иной интересующей информацией;
- получать полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления займа.

7.2.2 Заявитель обязан предоставлять документы и сведения, запрашиваемые Обществом в соответствии с настоящими Правилами предоставления займов, в том числе необходимые для исполнения Обществом требований, установленных действующим законодательством Российской Федерации;

7.2.3 Заявитель имеет иные права и может нести иные обязанности в соответствии с федеральными законами и условиями заключенного Договора займа.

## 7.3 Права и обязанности Заемщика

7.3.1 Заемщик вправе получать информацию по Договору, включая информацию обо всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом займа;

7.3.2. Заемщик обязан своевременно исполнять свои обязательства по договору;

7.3.3. Заемщик вправе досрочно погасить сумму займа;

7.3.4. Заемщик имеет иные права и может нести иные обязательства в соответствии с федеральными законами и условиями заключенного Договора займа.

## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. В случае возникновения по договору займа просроченной задолженности, Общество в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности направляет в адрес Заемщика уведомление о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи, указанных в договоре займа, в том числе электронных каналов связи с требованием о погашении задолженности.

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

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

8.4. Кредитор вправе осуществить уступку прав (требований) по договору потребительского займа третьим лицам только при условии соблюдения законодательства РФ.

При уступке прав (требований) Кредитор вправе передавать персональные данные Заемщика в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных. При этом Заемщик имеет возможность запрета уступки Кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского займа".

8.5. Споры, возникающие между сторонами Договора в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением условий Договора займа, разрешаются согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации судом с соблюдением претензионного порядка.

8.6. Если Истцом по спору является Общество, то спор подлежит разрешению в суде по месту нахождения Общества, если иное не предусмотрено договором займа.

8.7. Если истцом по спору является новый кредитор Заемщика в случае переуступки прав требований по договору займа третьему лицу, то спор подлежит рассмотрению в суде по месту нахождения нового кредитора на момент заключения такого договора об уступке прав требования, если иное не предусмотрено договором займа.

8.8. Если Истцом по спору является Заемщик, то спор подлежит рассмотрению в суде по выбору Заемщика – по месту жительства Заемщика, месту нахождения Займодавца или ином, выбранном Заемщиком в соответствии с действующим законодательством.

## **9. РЕСТРУКТУРИЗАЦИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ**

9.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору займа, Заемщик (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в Общество с заявлением о реструктуризации задолженности. При получении заявления Общество рассматривает его и анализирует приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие документы в следующем порядке:

9.2. Общество рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности Заемщика в случаях:

- смерть получателя финансовой услуги;
- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 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;
- обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные Силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 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.

9.3. Заемщик подтверждает перечисленные факты документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, представляемыми совместно с заявлением о реструктуризации, если иное решение не принято Обществом. В случае непредставления



данных документов, Общество запрашивает недостающие документы у Заявителя, если Обществом не принято иное решение.

9.4. По итогам рассмотрения заявления Заемщика Общество принимает решение о реструктуризации задолженности по договору займа, предлагая заключить соответствующее соглашение, либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет Заявителю ответ с указанием своего решения в течение 12 рабочих дней.

## **10. ПРАВА ЗАЕМЩИКА В ХОДЕ ПРОЦЕДУРЫ ВЗЫСКАНИЯ:**

10.1. В случае неисполнения заемщиком обязательств по договору микрозайма и инициировании Обществом (или иным кредитором) процедуры взыскания, Заемщик вправе:

- Взаимодействовать с кредитором способами, предусмотренными соглашениями и (или) иными подписываемыми документами при заключении договора займа.
- Представлять кредитору документы, подтверждающие обстоятельства, повлиявшие на просрочку.
- Направлять заявления кредитору о реструктуризации задолженности, а также об ином способе изменении условий договора.
- Отзывать согласие на осуществление взаимодействия при соблюдении норм законодательства, а также согласие на взаимодействие с третьими лицами.

## **11. ОБРАЩЕНИЯ**

11.1. Заинтересованное лицо вправе обратиться с заявлением, жалобой или иным обращением:

- В Общество (428009, Чувашская Республика, г.Чебоксары, б-р Мефодия Денисова, д.4, помещ.1);
  - В Центральный Банк Российской Федерации (107016, г. Москва, ул. Неглинная, 12 );
  - В Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» (127055, г. Москва, ул. Суцёвская, д. 21, ЭТАЖ/ОФИС 5/513,514.)
- следующими способами:

- Путем направления обращения почтовым отправлением.
- Путем направления обращений через официальный сайт Банка России (<http://cbr.ru>)
- Путем направления обращений через официальный сайт Союза «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» (<https://alliance-mfo.ru/>)

11.2. Обращение, адресованное Обществу, должно содержать в отношении Заинтересованного лица (Заемщика, Заявителя), являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение. Общество рекомендует включать в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- 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 микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

11.3 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: нотариальная доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

11.4. 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 Обществом.

## 12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1 Все уведомления и сообщения должны направляться Обществом и Заемщиком в письменной форме.

12.1.1 Общество вправе направлять Заемщику информацию посредством передачи текстовых сообщений на мобильный телефон и электронный почтовый ящик (e-mail) Заемщика, а также через уполномоченного сотрудника Общества или посредством почтовой связи.

12.1.2 Заемщик вправе направлять уведомления и сообщения в Общество посредством почтовой связи или путем их передачи уполномоченному сотруднику Общества в головном или дополнительных офисах Общества, а также посредством личного кабинета на сайте Общества.

12.1.3 Уведомления и сообщения, направленные Обществом или Заемщиком посредством почтовой связи считаются полученными другой стороной по истечении 6 рабочих дней с момента их отправки.

12.1.4 Условиями Договора займа могут быть установлены и иные способы обмена информацией и сообщениями между Заемщиком и Обществом.

12.2 Все уточнения, изменения или дополнения к Договору займа оформляются дополнительными соглашениями в письменной форме, подписанными уполномоченными лицами Сторон.

12.3 Общество гарантирует соблюдение тайны об операциях Заемщиков, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

12.4 Заемщик не вправе передавать другим лицам свои права и обязанности по Договору займа без предварительного письменного согласия Общества.

12.5 Общество вправе предоставить Заемщику повторный заем при соблюдении им всех условий Договора займа.

12.6 Общество вправе вести аудио/видео запись разговоров с Заявителем и Заемщиком. В случае возникновения споров между сторонами, такая запись может быть использована в качестве доказательства в суде.

12.7 Общество вправе передавать и раскрывать любую информацию, касающуюся Договора займа или Заемщика, своим аффилированным лицам и агентам, а также третьим лицам (включая любые кредитные, коллекторские компании) для конфиденциального использования, с учетом положений ФЗ «О персональных данных» и иных требований законодательства.