

Утверждено

от 30.06.2017 года

Директор Общества с ограниченной ответственностью

Микрокредитная компания «Новые Займы»

Гатина Л.И.



**Регламент взаимодействия с клиентами ООО МКК «Новые Займы»**

г. Казань

## **1. Общие положения.**

1.1. Настоящий Регламент разработан 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, и устанавливает общий для подразделений и сотрудников Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Новые Займы» (далее по тексту – Общество) порядок взаимодействия с клиентами намеревающимися заключить договор потребительского микрозайма, а так же взаимодействие с заемщиками при возникновении задолженности.

1.2. Настоящий Регламент является обязательным для применения и исполнения всеми сотрудниками Общества, участвующими в процессе предоставления и возврата потребительских микрозаймов, а также организациями действующими по поручению Общества.

1.3. Понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем регламенте, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

1.4. Контроль за соблюдением настоящего Регламента осуществляется единоличным исполнительным органом-Директором.

## **2. Информация предоставляемая заемщикам.**

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

2.1.1. полное и сокращенное наименование Общества, адрес Общества в пределах места его нахождения, адреса обособленных подразделений Общества, режим работы Общества и его обособленных подразделений, контактный телефон, по которому осуществляется связь с Обществом, 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 настоящего Стандарта;

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

2.1.3. об установленном в Обществе порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении договоров потребительского микрозайма, который Заемщик намерен заключить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений;

2.1.4. о рисках, связанных с заключением и исполнением Заемщиком договора потребительского микрозайма, и возможных негативных финансовых последствиях;

2.1.5. о правах Заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;

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

2.1.7. 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).

### **3. Взаимодействие сотрудников общества с заемщиком.**

3.1. 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.

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

3.3. В случае отсутствия возможности посещения офиса Общества, Заемщик вправе направить свое письменное обращение на юридический адрес Общества. Так же Заемщик имеет возможность направления обращения саморегулируемую организацию членом которой является Общество, а так же в Банк России.

3.4. После предоставления сотрудником Общества Заемщику исчерпывающей информации в отношении услуг оказываемых Обществом, Заемщик обязан самостоятельно оценить риски связанные с заключением и исполнением договора потребительского микрозайма, а так же проанализировать свое финансовое положение для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского микрозайма на предлагаемых Обществом условиях в том числе учитывая следующие факторы:

- соразмерность долговой нагрузки 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, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

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

3.5.1. подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора потребительского микрозайма;

3.5.2. подписанное Заемщиком заявление на предоставление микрозайма ;

3.5.3. документ, подтверждающий выдачу Заемщику микрозайма;

3.5.4. согласия, предоставленные Заемщиком во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

3.5.5. документ, подтверждающий полное исполнение Заемщиком обязательств по договору потребительского микрозайма.

3.6. Документы, указанные в подпунктах 3.5.1-3.5.4., предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от Заемщика в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в подпункте 3.5.5, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от Заемщика в «Журнале регистрации обращений». Если документ, указанный в пункте 3.5 настоящего регламента, 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 Заемщика содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, Общество вправе предоставить указанные в пункте 3.5 документы при ответе на такое обращение.

3.7. До заключения договора потребительского микрозайма или Заемщика на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, сотрудник Общества запрашивает у Заемщика, а Заемщик обязан предоставить следующую информацию:

- о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах Заемщика (при рассмотрении заявления на получение потребительского микрозайма 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;
- о судебных спорах, в которых Заемщик выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского микрозайма на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);
- о наличии в собственности Заемщика движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского микрозайма на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

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

3.8. Для оценки долговой нагрузки Общество запрашивает у Заемщика обратившегося в Общество с заявлением на предоставление потребительского микрозайма 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 потребительского микрозайма;
- о факте производства по делу о банкротстве Заемщика на дату подачи в Общество заявления на предоставление потребительского микрозайма и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

#### **4. Работа с обращениями заемщиков.**

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

4.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Обществе ответственным является сотрудник юридического отдела.

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

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

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
- 2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) Заемщика, направившего обращение.

4.5. Ответственным за ведение «Журнала регистрации обращений» является сотрудник юридического отдела. Ведение журнала осуществляется в электронном виде. Обращения, поступающие в обособленные подразделения Общества, в день получения перенаправляются по электронной почте сотруднику юридического отдела для регистрации в «Журнале регистрации обращений».

4.6. Сотрудник юридического отдела Общества, составляет ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», установленного в пункте 4.4. В случае если Заемщик не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Сотрудник юридического отдела 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, сотрудник юридического отдела рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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

4.8. Сотрудник юридического отдела имеет право:

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

4.9. Ответ на обращение подписывается сотрудником юридического отдела Общества.

4.10. Ответ на обращение Заемщика Общество направляет по адресу, предоставленному Заемщиком при заключении договора потребительского микрозайма (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному Заемщиком в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с 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 Заемщиком при заключении договора потребительского микрозайма.

4.11. Сотрудник общества отвечает на каждое полученное обращение, за исключением случая, если в случае направления обращения от имени Заемщика его представителем не представлен документ подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Заемщика. Документами подтверждающими полномочия могут служить:

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

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

4.13. Обращение Заемщика должно содержать в отношении Заемщика, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение.

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

- номер договора потребительского микрозайма;

- 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) сотрудника 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;

4.15. 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;

- отсутствует подпись уполномоченного представителя;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников 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.

Общество рассматривает обращение по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

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

4.17. 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 Заемщика и (или) его обращения.

4.18. Сотрудник юридического отдела принимает решение по полученному обращению. Если сотрудник юридического отдела 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 сотрудник юридического отдела полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

4.19. В случае отсутствия ответа Заемщика на запрос сотрудника юридического отдела, направленный в соответствии с пунктом 4.6, сотрудник юридического вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.



4.20. В случае невозможности удовлетворить обращение, сотрудник юридического отдела предлагает лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.21. Ответ на обращение направляется Заемщику по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

## **5. Взаимодействие с заемщиком при возникновении просроченной задолженности,**

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

5.2. Общество с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации, а так же внутренних документов Общества информирует Заемщика по договору потребительского микрозайма о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности. А так же запрашивает у Заемщика информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

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

5.4. В претензии, направляемой Заемщику, указывается в том числе следующая информация:

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

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

5.6. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского микрозайма Заемщик (его правопреемник, представитель) вправе обратиться к Обществу с заявлением о реструктуризации задолженности.

5.7. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского микрозайма, Общество рассматривает такое заявление и анализирует приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы.

5.8. Общество рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности Заемщика по договору потребительского микрозайма в следующих случаях, наступивших после получения Заемщиком суммы потребительского микрозайма:

- 1) смерть Заемщика;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Заемщика или его близких родственников;
- 3) присвоение Заемщику инвалидности 1-2 группы после заключения договора потребительского микрозайма;
- 4) тяжелое заболевание Заемщика, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании Заемщика недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества Заемщиком на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей;
- 7) потеря работы или иного источника дохода Заемщика в течение срока действия договора потребительского микрозайма 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;
- 8) обретение Заемщиком статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв Заемщика в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении Заемщика, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) 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.

5.9. Указанные в пункте 5.8. факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями.

5.10. По итогам рассмотрения заявления Заемщика о реструктуризации Общество принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского микрозайма 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 пункте 3 статьи 19 базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации.

5.11. В случае принятия Обществом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского микрозайма, в ответе Заемщику Общество предлагает заключить соответствующее соглашение в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Пролито и пронумеровано 11 л. Директор  
ООО МКК «Новые Займы» Галина Д.И.

