

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО МКК «Иремель»


М.В. Устинов
(Приказ № 164 от 25.12.2020 г.)

ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ ООО МКК «ИРЕМЕЛЬ» С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом №151-ФЗ от 02 июля 2010 г. «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федеральным законом от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017 (далее Базовый стандарт).

1.2. Правила разработаны для обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «Иремель» (далее Общество); предупреждения недобросовестных практик взаимодействия Общества с получателями финансовых услуг; повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности микрофинансовых организаций

1.3. Правила обеспечивают повышение качества финансовых услуг, оказываемых Обществом, а также создания условий для эффективного осуществления саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка контроля за деятельностью микрофинансовых организаций.

1.4. Правила являются нормативным документом Общества, утверждается директором Общества и имеет обязательный характер для всех сотрудников.

1.5. Сотрудники Общества несут персональную ответственность за выполнение требований инструкции, своевременное рассмотрение и исполнение документов, их правильное оформление и сохранность.

1.6. При заключении договора с третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет Общества, положения, обязывающие такое третье лицо соблюдать требования настоящих Правил должны быть включены в текст договора. Общество обязано обеспечить соблюдение требований настоящих Правил третьим лицом, действующим по

поручению, от имени и за счет микрофинансовой организации, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности.

1.7. Настоящие Правила является документом публичного характера, доступны всем лицам для ознакомления. Копия Правил размещается в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ними любого заинтересованного лица – во всех офисах Общества и в сети Интернет на сайте: <http://iremelrb.ru/>

Глава 2. Основные понятия

Общество – созданное и действующее в соответствии с законодательством Российской Федерации как общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Иремель»

Обращение – направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, законным 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.

Получатель финансовой услуги – физическое или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Финансовая услуга – услуга по предоставлению микрозайма получателю финансовой услуги.

Сайт – официальный сайт Общества в сети Интернет с адресом: <http://iremelrb.ru/>

Личный кабинет – раздел Сайта, доступ к которому имеет только Заемщик, для совершения Заемщиком операций на Сайте и для доступа к Учетной записи.

Учетная запись – содержащаяся на сайте запись электронного реестра, которая относится к Заемщику и содержит данные о нем, его открытых и закрытых Договорах займах и его действиях на Сайте, в том числе идентификационные данные для авторизации.

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;

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

Глава 3. Общие правила взаимодействия с получателями финансовых услуг

3.1. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, Общество предоставляет получателю

финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом микрофинансовая организация не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. В случае обращения получателя финансовой услуги **за устной консультацией** предельный срок ожидания в очереди **не может превышать 30 (тридцати) минут**.

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

- 1) передача микрофинансовой организацией в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;
- 2) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- 3) стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;
- 4) премирование работников микрофинансовой организации за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

Глава 4. Информация, запрашиваемая у получателя финансовой услуги до заключения договора потребительского займа

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

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

Глава 5. Осуществление оценки платежеспособности получателя финансовой услуги

5.1. При рассмотрении заявления получателя финансовой услуги на получение потребительского займа в обязательном порядке проводить оценку платежеспособности получателя финансовой услуги.

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

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

5.3. В целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги между одной микрофинансовой организацией и одним получателем финансовой услуги не может быть заключено более 9 (девяти) договоров потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, за исключением договоров, срок пользования денежными средствами по которым фактически составил не более 7 (семи) календарных дней. При расчете предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги для целей настоящего пункта учитываются договоры потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, заключенные в течение 1 (одного) года, предшествующего дате получения микрофинансовой организацией заявления на получение очередного потребительского микрозайма от получателя финансовой услуги.

5.4. Отказать получателю финансовой услуги в заключении договора потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у него обязательств по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

Глава 6. Порядок взаимодействия с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности

6.1. В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги необходимо **в течение 7 (семи) календарных дней с даты** возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с получателем финансовой услуги, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре потребительского займа, в

том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

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

6.3. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности нужно действовать добросовестно и разумно. Сотрудник вправе взаимодействовать с получателями финансовых услуг, используя:

- личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);
- телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания получателя финансовой услуги.

6.4. При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности вправе взаимодействовать с получателем финансовой услуги в рабочие дни в период с 8 до 22 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 9 до 20 по местному времени по месту жительства или пребывания получателя финансовой услуги, используя следующую частоту взаимодействия:

- личные встречи (непосредственное взаимодействие) – не более одного раза в неделю;
- телефонные переговоры - не более одного раза в сутки; - не более двух раз в неделю; - не более восьми раз в месяц;
- текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, том числе подвижной радиотелефонной связи – не более двух раз в сутки; - более четырех раз в неделю; - не более шестнадцати раз.

6.5. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия, связанные в том числе с:

- 1) применением к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;
- 2) уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения;
- 3) применением методов, опасных для жизни и здоровья людей;
- 4) оказанием психологического давления на должника и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц;
- 5) введением должника и иных лиц в заблуждение относительно:
 - правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения должником, сроков исполнения обязательства;

- передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства для должника и иных лиц, возможности применения к должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;

- принадлежности кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, к органам государственной власти и органам местного самоуправления;

б) любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

Глава 7. Порядок реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги.

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

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

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

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

7.4. Указанные в пункте 7.3 настоящей главы факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято микрофинансовой организацией. Микрофинансовая организация обязана в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и микрофинансовой организацией не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

7.5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в установленные сроки.

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

7.7. Начислять получателю финансовой услуги проценты по просроченному договору потребительского займа, срок возврата по которому не превышает одного года не более полуторакратного размера суммы займа.

7.8. При изменении срока возврата максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых **увеличивается срок** возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги **не может составлять более 5 (пяти) в течение 1 (одного) года**, если получателем финансовой услуги является физическое лицо и срок возврата займа, предусмотренный таким договором при его заключении, не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

7.9. В максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не включаются дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, а также соглашения, указанные в пункте 7.6 настоящих Правил, если в указанном соглашении снижена процентная ставка за пользование микрозаймом по сравнению с действующими на момент подписания такого соглашения условиями указанного договора и (или) уменьшена общая сумма задолженности по договору потребительского микрозайма.

Глава 8. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров

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

8.2. В претензии, направляемой получателю финансовой услуги, должна быть указана следующая информация: наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации; размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии; способ(ы) оплаты задолженности; последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока; способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

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

ООО МКК «Иремель»

450022, г. Уфа, ул. Менделеева, дом 149, оф. 4.

Тел/факс.: +7(347)-246-45-56;

email: iremel@bashzaim.com

<http://iremelrb.ru/>