**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом Генерального директора

   Общества с ограниченной ответственностью

микрокредитной компании «Мосзайм»

  За № Д/01072017 от 1 июля 2017 года

**П Р А В И Л А**

**предоставления микрозаймов ООО МКК «МОСЗАЙМ»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила предоставления микрозаймов (далее Правила) разработаны в целях регулирования отношений, возникающих между ООО МКК «Мосзайм»  далее именуемым Заимодавец, и физическим лицом, далее именуемым Заемщик, в связи с предоставлением потребительского займа, не связанного с предпринимательской деятельностью, на основании договора микрозайма и исполнением соответствующего договора, и утверждены органом управления организации – генеральным директором.

1.2. Общие сведения об организации:

* полное и сокращенное наименование микрофинансовой организации: Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания "Мосзайм" (ООО МКК "Мосзайм").
* регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций, ОГРН 1137746004802.
* адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения: 127015, г.Москва, ул.Новодмитровская, д.5А, стр.1, офис 606.
* адреса обособленного подразделения микрофинансовой организации: 197022, Санкт-Петербург, Большой П.С. пр-кт, 100, А,
* режим работы микрофинансовой организации и ее обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения соответствующего обособленного подразделения): с 9.00 до 18.00,
* контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией 8 800 550 63 38, официальный сайт микрофинансовой организации www. mos-zaim.ru.
* регистрационный номер в реестре членов Союза "Микрофинансовый Альянс "Институты развития малого и среднего бизнеса" № 09 15 030 77 0092, дата выдачи 27.02.2017 года.
* 1.3. О финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | **Вид услуги** | **Получатель услуги** | **Документы** | **Стоимость услуги** | **Срок оказания услуги** |
| 1.3.1 | Предоставление микрозаймов | физические лица | Заявка, анкета, договор микрозайма | 1,7%-2,03% | От 15 до 30 дней |
| 1.3.2 |  Получение займов (долгосрочные и краткосрочные) | - акционер,-физические лица.- банки | паспорт | Без процентный, под до 25% годовых | От года до 5 лет |
| 1.3.3 | Рассмотрение заявления на реструктуризацию задолженности клиента | Физические лица | заявления, паспорт, справка, решение суда | Безвозмездно | 15 дней |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.3.4. | Рассмотрение заявления заемщика о досрочном (полном или частичном) погашении займа | заемщик | Подтверждение оплаты |  Безвозмездно | В день полного погашения все причитающихся сумму по договору микрозайма |
| 1.3.5 | Предоставление копий заключенных договоров  | Заемщик | - [Заявление](http://pcrp.ru/upload/files/%D0%97%D0%B0%D1%8F%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B51.doc)- паспорт  | Безвозмездно | 3 дня с даты поступления пакета документов |
| 1.3.6 | Предоставление Акта сверки по договору займа | Заемщик, заимодавец | [Заявление](http://pcrp.ru/upload/files/%D0%97%D0%B0%D1%8F%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B51.doc) |  Безвозмездно | 3 дня с даты поступления пакета документов |

1.4. Настоящие Правила разработаны в соответствии с правовыми основами микрофинансовой деятельности на основании Конституции Российской Федерации, Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» № 151-ФЗ от 02.07.2010, Федерального закона  «О потребительском кредите (займе)» №353-ФЗ от 21.12.2013, Устава Заимодавца, и иных положений действующего законодательства Российской Федерации.

1.5. Настоящие Правила доступны всем лицам для ознакомления и содержат основные условия предоставления микрозайма. Копия Правил предоставления микрозаймов размещена в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ними любого заинтересованного лица - в офисе Общества и в сети Интернет на сайте [mos-zaim.ru](http://mos-zaim.ru/)

1.6. Правилами предоставления микрозаймов не устанавливаются условия, определяющие права и обязанности сторон по договору займа. В случае установления в правилах предоставления займов условий, противоречащих условиям договора микрозайма, заключенного с заемщиком, применяются положения договора микрозайма.

1.7. Настоящие Правила должны знать, соблюдать и выполнять все сотрудники Займодавца, принимающие участие в предоставлении займов.

**2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ с получателями финансовых услуг**

 **в соответствии с базовым стандартом**

 В настоящих Правилах используются следующие термины и понятия:

 1) 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";

 2) обращение - направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг;

 3) онлайн-заем - договор микрозайма, заключенный с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или иным разрешенным законом способом, при котором взаимодействие получателя финансовой услуги с микрофинансовой организацией осуществляется дистанционно, и сумма займа по которому предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме (включая перевод денежных средств без открытия счета);

 4) 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;

 5) 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;

 6) POS-микрозаем - денежные средства, предоставленные микрофинансовой организацией получателю финансовой услуги на основании договора микрозайма без обеспечения исполнения обязательств по такому договору в счет оплаты товара (работы, услуги) посредством перечисления таких денежных средств микрофинансовой организацией на банковский счет продавца (исполнителя) товара (работы, услуги);

 7) 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;

 8) 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";

 9) финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

 **10). Договор микрозайма -**договор займа, заключаемый между Займодавцем и Заемщиком в порядке, установленном настоящими Правилами. Договор микрозайма является возвратным и возмездным.

 **11). Заемщик**–  дееспособное физическое лицо, являющееся гражданином Российской Федерации, обратившееся к Займодавцу, с намерением получить получающее или получившее заем, заключивший Договор микрозайма с Займодавцем;

 **12). Заявление-анкета заемщика**– утвержденная форма заявления на предоставление займа, полученное от физического лица и оформленное в соответствии с требованиями настоящих Правил;

 **13). Специалист по работе с клиентами**  – специалист Займодавца (либо лицо, привлекаемое Займодавцем на возмездной основе), осуществляющий оценку кредитоспособности Заявителя и координирующий работу по выдаче займа и возврату суммы займа и процентов;

 **14). Займ (микрозайм)**- денежные средства, предоставленные займодавцем заемщику, на условиях, предусмотренных Договором микрозайма, в сумме, не превышающей один миллион рублей.

 **15). График платежей -**документ, содержащий информацию о размерах и сроках уплачиваемых Займодавцу платежей по договору микрозайма. График платежей, с учетом характера заключаемых  микрозаймов, составляется и выдается Заемщику при возникновении отношений неоднократности платежей (пролонгации договора микрозайма, дополнительных займов, изменения сроков и порядка платежей).

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

**3. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЯВИТЕЛЮ**

Займы выдаются лицам, отвечающим следующим критериям:

3.1. являющимися гражданами Российской Федерации.

3.2. возрастом от 21 года до 65 лет.

3.3. постоянно зарегистрированным и/или работающим по трудовому договору на территории административной единицы в месте получения займа и нахождения подразделения Заимодавца;

3.4. не имеющим задолженности (неисполненных обязательств) перед Заимодавцем по ранее принятым на себя заемщиком обязательствам;

3.5. не имеющим на дату обращения за получением займа просроченной задолженности по уплате налогов и сборов;

3.6. для работающих граждан необходимый стаж на текущем месте работы не менее 3 месяцев на дату подачи заявления о получении и займа;

3.7 . для пенсионеров получение пенсии по достижению пенсионного возраста либо по выслуге лет.

3.8. наличие у лица (заемщика) полной дееспособности (т.е. отсутствие решения суда о признании лица недееспособным или ограниченно дееспособным);

3.9. отсутствие в момент подписания заявления и договора у заемщика состояния, когда он не способен понимать значение своих действий или руководить ими.

**4.   ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАИМОДАВЦА**

4.1. Права:

1) запрашивать у лица, подавшего заявление на предоставление микрозайма, документы и сведения, необходимые для решения вопроса о предоставлении микрозайма и исполнения обязательств по договору микрозайма, в порядке и на условиях, которые установлены правилами предоставления микрозаймов;

2) мотивированно отказаться от заключения договора микрозайма;

3) осуществлять наряду с микрофинансовой деятельностью иную деятельность с учетом ограничений, установленных настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами и учредительными документами.

4) привлекать денежные средства в виде займов и кредитов, добровольных (благотворительных) взносов и пожертвований, а также в иных не запрещенных федеральными законами формах с учетом ограничений, установленных [статьей 12](http://base.garant.ru/12176839/3/#block_12) настоящего Федерального закона;

5) иметь иные права в соответствии с федеральными законами, иными нормативными правовыми актами, нормативными актами Банка России, учредительными документами и условиями заключенных договоров микрозаймов.

4.2. Заимодавец обязан:

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

- 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).

- 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);

4.2.2. предоставить лицу, подавшему заявление на предоставление микрозайма, полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрозайма, о его правах и обязанностях, связанных с получением микрозайма;

[4.2.3](http://base.garant.ru/70145278/).  разместить копию правил предоставления на сайте ООО МКК «Мосзайм»,

4.2.4 проинформировать лицо, подавшее заявление на предоставление микрозайма, до получения им микрозайма об условиях договора микрозайма, о возможности и порядке изменения его условий по инициативе микрофинансовой организации и заемщика, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а также с нарушением условий договора микрозайма;

4.2.5 гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков. Все работники микрофинансовой организации обязаны соблюдать тайну об операциях заемщиков микрофинансовой организации, а также об иных сведениях, устанавливаемых микрофинансовой организацией, за исключением случаев, установленных федеральными законами;

4.2.6. проинформировать лицо, подавшее заявление в микрофинансовую организацию на предоставление микрозайма, до получения им микрозайма о том, что данная микрофинансовая организация включена в государственный реестр микрофинансовых организаций, и по его требованию предоставить копию документа, подтверждающего внесение сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций;

4.2.7. обеспечить возможность предоставления в Банк России электронных документов, а также возможность получения от Банка России электронных документов в порядке, установленном Банком России;

4.2.8. нести иные обязанности в соответствии с федеральными законами, иными нормативными правовыми актами, нормативными актами Банка России, учредительными документами и условиями заключенных договоров микрозайма.

**5. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОЗАЙМОВ**

Предоставление микрозаймов осуществляется при соблюдении следующих условий:

5.1. Микрозайм предназначается для обеспечения базовых потребностей Заемщика, то есть личных, семейных, домашних и иных подобных потребностей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

5.2. Микрозаймы предоставляются в российских рублях, без обеспечения.

5.3. Обязательными условиями для предоставления микрозайма являются предъявление/представление Заемщиком следующих документов:

 -паспорт гражданина Российской Федерации;

 -заявление-анкета на получение потребительского микрозайма по форме, утвержденной Займодавцем (в приложении). При оформлении Договора микрозайма Заемщик также представляет Заявление-анкету, подписанную собственноручно.

5.4. Займодавец вправе потребовать от Заемщика предъявления/представления дополнительных документов, содержащих информацию, необходимую, по мнению Займодавца, для решения вопроса о предоставлении микрозайма и исполнения обязательств по Договору микрозайма. Такими дополнительными документами могут быть, в том числе, но не ограничиваясь:

 - паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

 - водительское удостоверение;

 - пенсионное удостоверение; и др.

5.5. Документы, указанные в п.п. 3.3-3.4 настоящих Правил, предъявляются/представляются в оригинале или, с согласия Займодавца, в форме нотариально заверенной копии.

5.6. Заемщик фактом подачи заявления подтверждает, что:

5.6.1. У Заемщика нет чрезвычайной необходимости для получения микрозайма от Заимодавца, у Заемщика нет зависимостей (алкоголь, наркотики, азартные игры и т.п.) и Заемщик не страдает психическими заболеваниями;

5.6.2. Заемщик подробно ознакомился с положениями настоящих Правил, понял их содержание и согласен с ними;

5.6.3. У Заемщика не будет каких-либо трудностей со своевременным возвратом полученного микрозайма и процентов на сумму полученного микрозайма;

5.6.4. Заемщик дает согласие Заимодавцу на обработку своих персональных данных, предоставляемых Заимодавцу; Заимодавец вправе обрабатывать персональные данные в соответствии с действующим законодательством; Персональные данные Заемщика могут переданы новому кредитору в случае уступки прав требования задолженности третьему лицу..

5.6.5. Заемщик согласен получать информацию (уведомления, СМС) от Займодавца по почте, по телефону, по электронной почте, с помощью SMS-сообщений;

**6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МИКРОЗАЙМА**

6.1. Срок рассмотрения заявки на получение микрозайма, поступившей через форму, размещенную на сайте Займодавца составляет от 15 минут до 2 часов и зависит от индивидуальных особенностей Заемщика, а также срока получения Займодавцем информации от Национального Бюро Кредитных Историй (НБКИ).

6.2. Специалист по выдаче микрозаймов проводит анализ заявки на получение микрозайма, поступившей от Заемщика через форму, размещенную на сайте Займодавца.

6.3. Займодавец, при принятии решения о предоставлении или не предоставлении заемщику микрозайма руководствуется разработанными им критериями допустимости предоставления микрозаймов и вправе не предоставлять Потенциальному заемщику займ, в случае наличия у Займодавца опасений, что займ не будет возвращен в срок либо при наличии любого из следующих оснований:

- заемщик не полностью погасил задолженность по предыдущему договору микрозайма, включая сумму основного долга и начисленные проценты;

- при получении от Потенциального заемщика информации и документов, либо по результатам проверки Займодавцем было выявлено, что предоставленные Потенциальным заемщиком информация и/или документы не являются достоверными и/или подлинными, в том числе в какой-либо их части;

- по результатам проверки у Займодавца возникли основания для предположения о неплатежеспособности заемщика (в настоящим или будущем) либо несвоевременном и/или не в полном объеме выполнения заемщиком обязательств по договору микрозайма по иным основаниям;

- Займодавец получил отрицательное заключение о платежеспособности Заемщика НБКИ, либо информация, полученная от НБКИ свидетельствует о возможных потенциальных нарушениях со стороны Заемщика условий Договора микрозайма.

- имеются какие-либо другие причины, которые по мнению Займодавца, препятствуют в предоставлении микрозайма заемщику либо свидетельствуют или могут свидетельствовать о возможном в будущем нарушении обязательств перед Займодавцем, принимаемых на себя заемщиков случае заключения с ним договора микрозайма.

6.4. Заимодавец уведомляет Заемщика о принятом решении о предоставлении микрозайма или отказе от заключения договора микрозайма с Заемщиком любым доступным способом.

6.5. Заемщик вправе отказаться от получения суммы микрозайма в любое время до фактического подписания Договора микрозайма с Займодавцем.

**7. РАЗЬЯСНЕНИЯ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА**

**в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений**

7.1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в устной форме по телефону при устном обращении получателя и в письменной форме при письменном обращении;

7.2. Срок разъяснения при устном обращении – незамедлительно после обращения . Устные разъяснения осуществляются по телефону: 8 800 550 63 38;

7.3. Срок разъяснения при письменном обращении – не позднее трех рабочих дней после получения организацией письменного обращения;

7.4. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники организации:

начальник отдела выдачи займов Подосиновик Денис Станиславович.

7.5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно;

7.6. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни

с 09.00 до 18.00.

**8. РАЗМЕР**,**СРОКИ ВЫДАЧИ И СТАВКА МИКРОЗАЙМА**

8.1. В случае если Заемщик согласен получить микрозайм на названных ему условиях, а Займодавцем было принято положительное решение по вопросу о предоставлении микрозайма, Займодавец предоставляет Заемщику, а Заемщик подписывает два экземпляра Договора микрозайма по форме, утвержденной Займодавцем, имеющих равную юридическую силу, один экземпляр остаётся у Заёмщика, второй экземпляр передаётся Займодавцу. Заемщик также собственноручно заполняет, подписывает и передает Займодавцу Заявление-анкету по форме, утвержденной Займодавцем.

8.2. Передача заемщику суммы микрозайма по договору микрозайма производится Займодавцем в день подписания договора путем выдачи наличных денежных средств из кассы Займодавца (в российских рублях) или путем перечисления денежных средств на  счет карты MYCARD Заемщика, выданной Займодавцем.

8.3. С момента заключения договора микрозайма права и обязанности сторон регулируются  индивидуальными и общими условиями заключенного Договора и настоящими Правилами.

8.4. Проценты за пользование микрозаймом начисляются на остаток суммы микрозайма со дня, следующего за днём получения микрозайма, и по дату возврата микрозайма включительно.

8.5. При расчете процентов за пользование микрозаймом количество дней в году принимается равным фактическому количеству календарных дней: 365 или 366 соответственно.

8.6. Минимальный размер микрозайма составляет 1 000 (Одна тысяча) рублей, максимальный размер микрозайма не превышает 30 000 (тридцать тысяч) рублей.

8.7. Максимальный срок предоставления микрозайма не превышает 30 (тридцать) календарных дней с даты, следующей за датой заключения Договора микрозайма.

8.8. Процентная ставка при первом обращении устанавливается в размере не превышающим среднерыночное значение  полной стоимости потребительского кредита (займа), определенного для данной категории микрозайма Банком России в соответствующий период действия такого значения. Значение полной стоимости микрозайма (диапазоны значений) и процентная ставка указываются в договоре, согласно требованиям закона.

8.9. Процентная ставка может меняться в сторону снижения в зависимости от решения Заимодавца, а так же положительной истории Заёмщика.

8.10. Займодавец не вправе начислять заемщику - физическому лицу проценты и иные платежи по договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает одного года, за исключением неустойки (штрафа, пени) и платежей за услуги, оказываемые заемщику за отдельную плату, в случае, если сумма начисленных по договору процентов и иных платежей достигнет четырехкратного размера суммы займа.

**9. ИСПОЛНЕНИЕ, СПОСОБЫ ВОЗВРАТА  МИКРОЗАЙМА ЗАЕМЩИКОМ**

9.1. Исполнение договора займа Заемщиком допускается по выбору Заемщика любым из способов:

- путем внесения наличных денежных средств в кассу Заимодавца в счет исполнения обязательств по возврату суммы микрозайма, процентов за пользование микрозаймом;

- путем осуществления перевода денежных средств в счет исполнения обязательств по возврату суммы микрозайма, процентов за пользование микрозаймом в рамках применяемых форм безналичных расчетов, посредством зачисления денежных средств на лицевой счет Заимодавца;

- путем уплаты суммы микрозайма, процентов за пользование микрозаймом в адрес Заимодавца в соответствии с преамбулой заключенного договора микрозайма посредством направления почтового перевода в любом из отделений почтовой связи ФГУП «Почта России».

9.2. Заемщик обязан исполнять обязательства по возврату суммы микрозайма и процентов в сроки, установленные в Договоре микрозайма. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора по заявлению Заемщика с ним может быть составлен график платежей, который предоставляется заёмщику для ознакомления, подписания и дальнейшего его исполнения.

9.3. В рамках исполнения обязательств Заемщика по Договору микрозайма средства полученные Заимодавцем от Заемщика, направляются в следующей последовательности:

9.3.1. На погашение задолженности по процентам  перед Займодавцем, которая возникла в связи с неисполнением и/или нарушением условий Договора микрозайма.

9.3.2. На погашение задолженности по основному долгу.

9.3.3. На погашение неустойки (штраф, пеня), за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату микрозайма.

9.4. В случае нарушения Заемщиком своих обязательств по договору микрозайма Заимодавец принимает меры к устранению Заемщиком допущенных нарушений и/или истребованию от Заемщика суммы имеющейся задолженности по договору микрозайма, в том числе к взысканию с заемщика имеющейся задолженности в судебном порядке.

9.5. Заимодавец вправе уступить свои права и/или обязанности по договору микрозайма третьим лицам.

9.6. Микрозайм, предоставленный на условиях, изложенных в настоящих Правилах, может быть погашен заемщиком досрочно, полностью или частично без предварительного уведомления с уплатой процентов за фактический срок пользования микрозаймом.

9.7 В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора со стороны Заемщика устанавливается ответственность  в виде неустойки в размере и порядке, предусмотренным пп.12 ч. 2 Договора микрозайма (приложение к Правилам).

9.8. Увеличение срока возврата суммы займа

9.8.1.Максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не может составлять более 7 (семи) в течение 1 (одного) года (с 1 апреля 2018 года - более 6 (шести), с 1 января 2019 года - более 5 (пяти)), если получателем финансовой услуги является физическое лицо и срок возврата займа, предусмотренный таким договором при его заключении, не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

10. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Заимодавца с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности

10.1. В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, Заимодавец с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги 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.

 Через 7 дней Заемщику отправляется Уведомление о задолженности, с просьбой погасить в ближайшее время и, при непогашении задолженности уступает право требования третьему лицу. Уведомление письменное следующего содержания:

***Уведомление***

*о возникновении просроченной задолженности*

 *В соответствии со ст.11 ч.1 «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации» уведомляем Вас о возникновении просроченной задолженности по Договору оказания финансовых услуг №\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. по состоянию на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.\_\_\_ копеек.*

 *Неисполнение Вами обязанностей по договору повлечет в соответствии с п.12 Договора штраф/пени в размере 20% годовых от невозвращенной суммы займа и иные негативные для вас последствия в соответствии с законодательством и договором.*

*Просим предоставить информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.*

СМС-уведомление:

ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по дог\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_образовалась просроченная задолженность в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Просим предоставить информацию причин возникновения задолженности.

10.2 Заемщик соглашается с тем, что Займодавец вправе по истечении 37 дней со дня выхода на просрочку Заемщика, которая вызвана не возвратом микрозайма и/или процентов по нему уступить право требования к Заемщику любому третьему лицу, в том числе не имеющим специального разрешения (лицензии) или не включенным в реестр МФО, без согласия Заемщика.

10.3.  Заемщик не обязан заключать иных договоров и принять исполнение в его отношении каких -либо услуг от Займодавца в связи с заключением договора микрозайма.

**11. РИСКИ,**

**связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги**

11.1. Риск применения к заемщику пени, в соответствии с договором займа, в случае просрочки Заемщиком возврата займа (части займа) или неуплаты процентов (части процентов) в размере 0,05 процентов за каждый день просрочки от основного долга.

11.2. Риск предъявления организацией к заемщику в соответствии с договором требования о досрочном исполнении обязательств по всей сумме(части) займа, всей сумме(части суммы) процентов за пользование займом в случае просрочки Заемщиком возврата части займа или неуплаты процентов (части процентов) более чем на 30 дней.

11.3. Привлекаемые Займодавцем займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации;

11.4. Риск утраты репутации надежного заемщика вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу;

11.5. Риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу;

11.6. Риск отказа организаций от выполнения распоряжения клиента, от принятия получателя финансовых услуг на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с не предоставлением клиентов сведений и документов, необходимых для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма»

11.7. В случае возникновения у организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

11.8. Риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;

11.9. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

11.10. Риск влияния предоставленной получателем финансовой услуги информации о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей) на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

**12. ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ МИКРОЗАЙМА**

 **при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности**

12.1. При возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в следующих случаях:

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.

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

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

12.4. Получатель финансовой услуги вправе получать у организации информацию о наличии/отсутствии у организации зафиксированной информации об инициируемых ею телефонных переговорах, текстовых, голосовых сообщениях, относящихся к деятельности микрофинансовой организации по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения;

12.5. Получатель финансовой услуги вправе получить от организации ответ по существу запроса не позднее 15 календарных дней после даты предоставления запроса о наличии/отсутствии факта предоставления информации о заемщике в НБКИ, наименовании и адресе местонахождения этого НБКИ.

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

**13. Способы и адреса для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России**

13.1. Обращения от получателей финансовых услуг должно содержать следующую информацию и документы (при их наличии):

-фамилию, имя, отчество (при наличии);

- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение;

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;

2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Бланк обращения в Приложение 3.

 13.2. Обращения получателей финансовых услуг направляются в ООО МКК "Мосзайм",

 1). в документарной форме направляются в организацию:
- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью получателя финансовой услуги или ее аналогов(факсимиле) по адресу: 127015, г.Москва, ул.Новодмитровская, д.5А, стр1, офис 606

-по электронной почте:\_info@mos-zaim.ru*(.*

 2). по телефонам: 8 800 550 63 38 с 09.00 до 18.00 с понедельника по пятницу ;

 13.2. Обращения получателей финансовых услуг направляются в СРО «Микрофинансовый Альянс», в которой состоит организация, предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 123242, г.Москва, ул. Большая Грузинская, д. 12 стр. 2 или по электронной почте: [info@irmsb.ru](https://e.mail.ru/compose/?mailto=mailto%3ainfo@irmsb.ru)

 13.3.Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

 1). Контактный центр Банка России

8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России)

+7 495 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)

 2). Общественная приемная Банка России: почтовый адрес:

г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

Время работы: понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 *(перерыв с 12:30 до 13:30)*

Запись на личный прием осуществляется:

по телефонам:8 800 250-40-72, +7 495 771-97-88

понедельник – пятница с 10:00 до 16:00 *(перерыв с 12:30 до 13:30)*

при личном обращении в Общественную приемную Банка России:

понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 *(перерыв с 12:30 до 13:30)*

 3). Другие способы обращения в Банк России: направить письменные обращения в Банк России можно на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

по факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

проверка прохождения факса +7 495 771-48-30;

 В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем микрофинансовая организация вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются 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);

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

Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме),

2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

**14. ЗАЩИТА ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЯ МИКРОЗАЙМА,**

 **включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора**

14.1. Права потребителей финансовых услуг установлены:

 - Федеральным законом «Законом о защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 года.

 - Федеральный закон от 05.03.1999 N 46-ФЗ "О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг",

 - Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации,

 - другими законодательными и нормативными актами;

14.2. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

 1) организацией путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства и Базового стандарта;

 2)получателем

 -путем реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту частной жизни, защиту неприкосновенности жилища, защиту репутации, других прав, а также путем направление обращений в организацию с заявлением на реструктуризацию задолженности и иными заявлениями;

 -путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия(бездействия) организации;

 -путем обращения в суд с исками на действия (бездействие) организации;

 -путем медиации в рамках досудебного урегулирования спора, если это предусмотрено договором или дополнительным соглашением сторон;

 - путем обращения получателя финансовых услуг в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей(получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации

14.3 .Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством способами.

**15. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

15.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Займодавцем и Заемщиком в процессе исполнения обязательств по договору микрозайма передаются на рассмотрение суда.

15.2. Согласно п.17 индивидуальных условий договора, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заемщиком обязательств по договору микрозайма Займодавец обращается с соответствующим исковым заявлением:

 - при цене иска до 50 000 рублей - мировому судье судебного участка № 98 района "Бутырский" (адрес:  127254, г. Москва, ул. Гончарова 1/6)

 - при цене иска свыше 50 000 рублей - Останкинский районный суд города Москвы (адрес:  129515, г. Москва, ул. 1-я Останкинская, д. 35

15.3. Требования Заемщика к Займодавцу могут быть направлены в суд по правилам подсудности, установленным законодательством РФ о защите прав потребителей.

15.3. Займодавец вправе прекратить или приостановить выдачу микрозаймов и действие настоящих Правил в любое время и на любой период по своему усмотрению.

15.4. Займодавец вправе изменить настоящие Правила путем размещения копии новой редакции настоящих Правил либо изменений и дополнений к настоящим Правилам в месте, доступном для обозрения и ознакомления с ними любого заинтересованного лица, а также на официальном сайте Займодавца в сети Интернет (вместо либо в дополнение к предыдущей редакции настоящих Правил). Измененные Правила распространяются на тех Заемщиков, которые получают микрозаймы после таких изменений, если только иное не будет указано в тексте измененных Правил, либо иным образом не будет прямо вытекать из содержания измененных Правил, о чем Займодавец письменно уведомит Заемщиков, получивших микрозаймы до изменения настоящих Правил.

15.5. Во всем ином, что не предусмотрено настоящими Правилами, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

**16. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

16.1. Настоящие Правила вступают в силу и подлежат обязательному применению при осуществлении Займодавцем микрофинансовой деятельности с момента их утверждения в установленном порядке органом управления Займодавца в соответствии с Уставом Займодавца.

        К Правилам прилагается: типовой **договор микрозайма, заявление-анкета клиента, бланк обращения.**