

О правах заемщика и способах их защиты

(документ подготовлен на основе Базового стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц -получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного 22.06 2017г)

Настоящий документ определяет основные принципы деятельности Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитной компании «Персональные Финансовые Технологии» (далее по тексту Общество) в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг.

Основные понятия, используемые в настоящем документе:

Для целей настоящего документа используются следующие основные понятия:

«Обращение» – направленное Обществу получателем финансовой услуги или его представителем в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Обществом финансовых услуг.

«Официальный сайт Общества» – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Общества - <http://dengiest.ru>.

«Получатель финансовой услуги» - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя), обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

«Заемщик» - Получатель финансовой услуги, заключивший с Обществом договор займа.

«Реструктуризация задолженности» – решение Общества в отношении задолженности Заемщика, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

«Саморегулируемая организация» – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

«Финансовые услуги» – услуги по предоставлению займов Получателям финансовых услуг.

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

1. Право Получателя финансовых услуг на получение информации от Общества

1.1. Информация доводится до Получателей финансовых услуг, в т.ч. Заемщиков, по следующим каналам связи:

- Посредством размещения информации о финансовых услугах, рисках и правах Получателя финансовых услуг, а также новостей на официальном сайте Общества <http://dengiест.ru>,
 - Путем отправки информации по электронной почте, указанной Получателем финансовых услуг,
 - Посредством телефонной связи (голосовые сообщения и/или смс сообщения),
 - Путем отправки Заемщикам почтовых отправлений.
 - Получатель финансовой услуги вправе направить в Общество Обращение, а Общество обязано ответить на каждое Обращение при условии исполнения Получателем финансовой услуги правил, указанных в настоящем документе.
- 1.2. Обращение Получателя финансовых услуг, в т.ч. Заемщика, направляется им в адрес Общества по следующим каналам связи:
- В бумажном виде на почтовый адрес Общества - РФ, 109156, Москва, ул. Генерала Кузнецова, д.18, корп.2, пом. XXIII.
 - Путем отправки электронного сообщения по электронной почте Общества info@dengiест.ru.

1.3. Общество фиксирует и хранит телефонные переговоры, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, в т.ч. относящиеся к деятельности Общества по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения:

- 1) не менее 1 (одного) года – в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;
- 2) не менее 6 (шести) месяцев – в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе.

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

1.5. В случае направления обращения от имени Заемщика его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществу Заемщиком при заключении договора займа.

В случае направления обращения от имени Заемщика его представителем Общество вправе не отвечать на такое обращение, если ему не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Заемщика. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени Заемщика, является простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором займа или требованиями кредитора), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

1.6. В случае подачи Заемщиком обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, если это определено в договоре займа.

1.7. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении Заемщика или полномочий его представителя, Общество обязано проинформировать Заемщика о риске получения информации о нем неуполномоченным лицом.

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

1.9. Обращение Заемщика должно содержать:

- 1) фамилию, имя, отчество (при наличии);
- 2) адрес (почтовый или электронный);
- 3) номер и дату договора, заключенного между Заемщиком и Обществом;
- 4) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 5) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются (*если применимо*);
- 6) иные сведения, которые Заемщик считает необходимым сообщить;
- 7) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

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

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие Заемщика признаки (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 Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- 3) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 4) 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.

2. Право Заемщика на реструктуризацию задолженности

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

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

2.3. Общество рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности Заемщика в следующих случаях, наступивших после получения Заемщиком суммы займа:

- 1) смерть Заемщика (одного из Заемщиков);
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Заемщику или его близких родственников;
- 3) присвоение Заемщику инвалидности 1-2 группы после заключения договора займа;
- 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 Заемщиком имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей;
- 7) потеря работы или иного источника дохода Заемщиком в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если Заемщик имеет несовершеннолетних детей либо семья Заемщика в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 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 займа.

2.4. Указанные выше факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями. Общество вправе запросить дополнительные подтверждающие документы.

2.5. По итогам рассмотрения заявления Заемщика о реструктуризации Общество принимает решение о реструктуризации задолженности по договору займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет Заемщику ответ с указанием своего решения.

2.6. В случае принятия Обществом положительного решения о реструктуризации задолженности по договору займа, в ответе Заемщику Общество предлагает ему заключить соответствующие дополнительные соглашения к ранее оформленным документам в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3. Право Заемщика на досудебный порядок разрешения споров

3.1. При нарушении Заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, Общество доводит до сведения Заемщика способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, уведомление о наличии просроченной задолженности и претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

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