

Утверждаю
Зам.генерального директора
ООО «Микрокредитная компания
«ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ»
А.В. Лабузов
Приказ от 31 октября 2022 года

Порядок взаимодействия ООО "Микрокредитная компания "ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ" с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности. Реструктуризация задолженности. Досудебный порядок разрешения споров.

Настоящий Порядок взаимодействия ООО "Микрокредитная компания "ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ" с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности (далее – Порядок) разработан в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утвержденному Банком России 22.06.2017 г.).

1. В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязана 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.

2. ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» обязано с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации 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.

Реструктуризация задолженности.

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» с заявлением о реструктуризации задолженности.

2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» обязано рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном настоящей статьей.

3. ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги 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.

4. Указанные в пункте 3 настоящего порядка факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ». ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» обязано 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 ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» 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 сроки, указанные в *Порядке приема и регистрации обращений получателя финансовых услуг*.

6. В случае принятия ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим

законодательством Российской Федерации.

К способам защиты получателей финансовых услуг относятся: право на получение своевременной (до заключения кредитного договора), необходимой и достоверной информации (ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 30 Федерального закона «О банках и банковской деятельности»). К такой информации, в частности, относятся: размер кредита, график его погашения, полная стоимость кредита в процентах годовых.

Получателям финансовых услуг необходимо внимательно изучить условия кредитования. В случае использования специальной терминологии, следует получить от специалистов ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» соответствующие разъяснения к ней, для того чтобы информация была понятна лицам, не обладающим специальными знаниями в данной области, и была доступна без применения средств информационно-коммуникационных технологий. Должна быть доступна информация о полной стоимости кредита, перечень и размеры платежей. Данная информация может доводиться до заемщика в проекте кредитного договора, иными способами.

Получатель финансовой услуги имеет право запросить в ООО "Микрокредитная компания "ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ" следующую информацию:

- о размере и структуре его задолженности, о наименовании займодавца, о сроках, порядке и способах погашения просроченной задолженности;
- представить гарантийное письмо о погашении задолженности;
- получить ответ на претензию по действиям Общества, в случае ее направления в адрес организации в виде обращения;
- подать заявление о реструктуризации задолженности, при соблюдении необходимых условий.

Права получателей финансовых услуг при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности указаны в положении *Права получателей финансовых услуг при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности*.

Досудебный порядок разрешения споров.

1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

2. В претензии, направляемой ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ», должна содержаться следующая информация:

- 1) наименование микрокредитной компании и сведения, достаточные для ее идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- 3) способ(ы) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, ООО «Микрокредитная компания «ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ» вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

