

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель департамента продаж

ООО МФК «Центр Финансовой Поддержки»

(доверенность №56 от 16.06.2017г.)

Д.В.Власов



## **Положение о взаимодействии ООО МФК «ЦФП» с заемщиками и третьими лицами**

г. Москва, 2017 г.

## Содержание:

1. Общие положения	стр. 2
2. Термины	стр. 2
3. Информация, предоставляемая получателю финансовой услуги	стр. 4
4. Правила взаимодействия МФК с получателями финансовых услуг, их представителями и третьими лицами	стр. 5
5. Сроки рассмотрения обращений	стр. 8
6. Порядок рассмотрения заявлений о реструктуризации	стр. 9
7. Взаимодействие МФК с получателями финансовых услуг и их третьими (контактными) лицами	стр. 10

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о взаимодействии ООО МФК «ЦФП» (далее по тексту – «Положение») разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом от 27.06.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", Федеральным законом от 03.07.2016 N 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 в целях:

1.1.1 Обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовой услуги физических лиц, заключивших, планирующих заключить договор потребительского займа, не связанного с осуществлением предпринимательской деятельности, а также физических лиц являющихся третьими (контактными) лицами заемщика;

1.1.2 Повышения уровня финансовой грамотности потребителей финансовых услуг;

1.1.3 Повышения качества услуг ООО МФК «ЦФП».

1.2. Указанное Положение регламентирует правоотношения получателя финансовой услуги и ООО МФК «ЦФП» в части порядка работы по снижению долговой нагрузки.

## 2. В настоящем Положении используемые термины имеют следующее значение:

1) **МФК** - Общество с ограниченной ответственностью микрофинансовая компания «Центр Финансовой Поддержки».

2) **личный кабинет** – информационный ресурс, который размещен на официальном сайте МФК, позволяющий получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении им своих обязанностей по договору потребительского займа, а также взаимодействовать с МФК посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

4) **обращение** – направленное в МФК 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 с использованием личного кабинета заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания МФК услуг по предоставлению, обслуживанию договора потребительского займа;

5) **официальный сайт МФК** – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности МФК, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат МФК - <https://www.vivadengi.ru>;

6) **получатель финансовой услуги** – физическое лицо, обратившееся в МФК с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

7) **реструктуризация задолженности** – решение МФК 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 потребительского займа, 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 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка - Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР»).

9) **финансовые услуги** – услуги по предоставлению потребительских займов получателям финансовых услуг.

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

### 3. Информация, предоставляемая получателю финансовой услуги

3.1. В местах оказания финансовых услуг, в том числе на официальном сайте МФК, помимо информации необходимой к размещению для ознакомления получателя финансовой услуги, соответствии с требованиями действующего законодательства, размещает для ознакомления получателей финансовых услуг следующую информацию:

- 1) полное и сокращенное наименование МФК, адрес места нахождения МФК, адреса обособленных подразделений МФК (в местах оказания финансовых услуг – адреса обособленных подразделений в границах федерального субъекта или населенного пункта), режим работы МФК и ее обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения соответствующего обособленного подразделения), контактный телефон, по которому осуществляется связь с МФК, официальный сайт МФК, информацию об используемом МФК товарном знаке, о факте привлечения или отсутствия такого привлечения МФК к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности, 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 Базового стандарта 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 ;
- 2) о финансовых услугах и дополнительных услугах МФК, в том числе оказываемых за дополнительную плату;
- 3) об установленном в МФК порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений;
- 4) о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора потребительского займа, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги;
- 5) о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;
- 6) о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в Саморегулируемую организацию и в Банк России;
- 7) о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора.

3.2. Информация доводится МФК до получателей финансовых услуг:

- 1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;
- 2) бесплатно, с учетом положений настоящего документа;
- 3) на русском языке;

4) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия) без искажения информации, приводящего к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;

5) в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;

6) в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03», утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года,

7) при оказании услуг получателю финансовой услуги с ограниченными возможностями МФК оказывает содействие данному получателю в части: доступа сурдопереводчика и тифлосуропереводчика; увеличение и звукового воспроизведения текста договора и иных документов, подписываемых получателем финансовой услуги (непосредственно в офисе обслуживания), оказывает помощь в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о финансовой услуге, обеспечивает возможность печати документов с увеличенным размером шрифта.

3.3. Предоставления информации на официальном сайте осуществляется МФК с учетом следующих требований:

3.3.1. Официальный сайт МФК содержит раздел, описывающий структуру сайта, позволяющий в доступной форме определить местонахождение каждой страницы официального сайта в этой структуре;

3.3.2. МФК, в соответствии со своими техническими возможностями, обеспечивает наличие специальной версии официального сайта для слабовидящих;

3.3.3. Информация, размещаемая на официальном сайте МФК, отвечает следующим требованиям:

- информация круглосуточно доступна получателю финансовой услуги на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и без иных ограничений;

- информация доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;

- информация не зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовой услуги с ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение;

#### **4. Правила взаимодействия МФК с получателями финансовых услуг их представителями и третьими лицами**

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, МФК запрашивает данные о получателе финансовой услуги, в том числе 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 судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком
- 3) о периодичности и суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам.
- 4) о целях получения займа получателем финансовой услуги (об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;
- 5) о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги.

**Представленные получателем финансовой услуги данные и информация могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.**

**При возникновении просроченной задолженности МФК запрашивает информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.**

4.2. Обращение получателя финансовой услуги, а равно иных третьих лиц (за исключением государственных, правоохранительных, судебных органов) производится исключительно следующими способами:

- письменным обращением на юридический адрес МФК: 117218, г. Москва, ул. Кржижановского, д.29, корпус 5, помещение 1, комната 10;
- через личный кабинет потребителя финансовой услуги, зарегистрированный на официальном сайте МФК;
- посредством телефонной связи на горячую линию МФК по номеру +7 (800) 550-77-66.

4.3. Все письменные обращения, направленные почтовой связью, должны быть подписаны оригинальной подписью обратившегося лица. В случае обращения от имени получателя финансовой услуги представителя, представитель обязан предоставить в подтверждение своих полномочий любой из следующих документов:

- оригинал нотариально оформленной доверенности (нотариально заверенную копию доверенности);
- решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенную копию решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- иные надлежащим образом заверенные документы, подтверждающие представление интересов Заёмщика.

В случае направления обращения представителем получателя финансовой услуги, МФК вправе не отвечать на такое обращение, если не представлены документы, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, в порядке, установленном настоящим пунктом.

4.4. Обращение получателя финансовой услуги, а равно его представителем, должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный), номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и МФК; *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) работника МФК, действия (бездействие) которого обжалуются; иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить; *копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.*

4.5. В целях признания договора потребительского займа недействительным (ничтожным) в связи с заключением указанной сделки неуполномоченным лицом, действия

которого соответствуют признакам, установленными статьями 159 или 158 Уголовного Кодекса Российской Федерации, необходимо, в обоснование заявленных требований, предоставить надлежащим образом заверенные (органом, выдавшим указанные документы или нотариально заверенные) копии постановления о возбуждении уголовного дела о незаконном использовании документа удостоверяющего личность в целях незаконного приобретения денежных средств и постановление о признании получателя финансовой услуги пострадавшим в рамках указанного уголовного дела.

4.6. МФК вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

4.6.1. в обращении не указаны идентифицирующие обратившегося лица признаки (фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении лица, являющегося юридическим лицом - полное наименование и место нахождения юридического лица);

4.6.2. отсутствует подпись;

4.6.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МФК, имуществу, жизни и (или) здоровью работников МФК, а также членов их семей;

4.6.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

4.6.5. в обращении содержится вопрос, на который 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.

4.7. Для предоставления информации получателю финансовой услуги, а равно его представителю, МФК использует согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора потребительского займа информационные носители и каналы связи, включая, по крайней мере, телефонную и почтовую связь, а также связь с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (личный кабинет), с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений» (за исключением личных обращений).

4.8. Любая информация, полученная лицом, обратившимся в МФК, способом, отличным от предоставления письменного ответа на бланке организации и заверенного оригиналом подписи должностного лица, как например, через личный кабинет получателя финансовой услуги, может содержать неточности (в связи с автоматическим формированием ответа) и носит информационный характер. В целях получения информации, носящей официальный характер, необходимо обратиться в МФК путем направления письменного обращения на юридический адрес МФК.

4.9. МФК по договору потребительского займа обязана бесплатно (но не более одного раза по одному договору потребительского займа) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора потребительского займа;

2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);

3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);

4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

## 5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Письменные обращения подлежат регистрации МФК в «Журнал регистрации обращений»:

- в течение 3 (трех) рабочих дней, поступившие после 01 июля 2017г.;
- в течение 1 (одного) рабочего дня, поступившие после 01 июля 2018г.

5.2. При рассмотрении обращений МФК руководствуется следующими сроками направления ответа в адрес обратившегося лица:

5.2.1. По устному обращению ответ предоставляется:

- в день обращения относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского займа;

- в течение 3 (трех) рабочих дней по видам обращений, описанных в п.4.3. настоящего Положения

5.2.2. По письменному обращению ответ составляется:

- 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 регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений»;

- в течение 5 (пяти) дней в случае предоставления обратившимся лицом недостающей для подготовки ответа МФК информации и(или) документов, запрошенных МФК у вышеуказанного лица;

- в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги, а равно его представителя, в «Журнале регистрации обращений» предоставляются заверенные копии подписанных данным лицом документов:

- подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

- подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа;

- документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);

- согласия, представленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности (Федеральный закон от 03.07.2016 N 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");

5.3. В течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений» предоставляется документ, подтверждающий полное исполнение заемщиком обязательств по договору займа.

5.4. В течение 30 (тридцать) календарных дней (ст. 20 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных") со дня регистрации соответствующего запроса в «Журнале регистрации обращений» предоставляется информация о



- 1) подтверждении факта обработки персональных данных;
- 2) правовых основаниях и целях обработки персональных данных;
- 3) целях и применяемых оператором способах обработки персональных данных;
- 4) наименовании и месте нахождения оператора, сведения о лицах (за исключением работников оператора), которые имеют доступ к персональным данным или которым могут быть раскрыты персональные данные на основании договора с оператором или на основании федерального закона;
- 5) обрабатываемых персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных, источник их получения, если иной порядок представления таких данных не предусмотрен федеральным законом;
- 6) сроках обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
- 7) порядке осуществления субъектом персональных данных прав, предусмотренных действующим законодательством регулирующим обработку персональных данных;
- 8) информации об осуществленной или о предполагаемой трансграничной передаче данных;
- 9) наименовании или фамилии, имени, отчестве и адресе лица, осуществляющего обработку персональных данных по поручению оператора, если обработка поручена или будет поручена такому лицу;
- 10) иных сведениях, предусмотренных настоящим действующим законодательством.

## **6. Порядок рассмотрения заявлений о реструктуризации**

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

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

Факты, изложенные в заявлении на реструктуризацию, требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями.

6.3. МФК рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед МФК 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.

МФК вправе по собственной инициативе предложить получателю финансовой услуги проведение реструктуризации существующих заемных обязательств, по основаниям, отличным от перечисленных в настоящем пункте.

6.4. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации МФК 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 главе настоящего Положения.

## **7. Взаимодействие МФК с получателями финансовых услуг и их третьими лицами**

7.1. МФК самостоятельно осуществляет взаимодействие с получателями финансовых услуг и третьими лицами получателя финансовой услуги (контактные лица, указанные заемщиком при оформлении договора потребительского займа), представителями получателя финансовых услуг:

7.1.1.1. При информировании указанных лиц, в порядке статьи 10 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)";

7.1.1.2. При осуществлении действий, направленных на взыскание задолженности в соответствии Федеральным законом от 03.07.2016 N 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" (далее № 230-ФЗ).

7.2. Информирование производится, в порядке, установленном договором потребительского займа, после заключения договора потребительского займа путем направления получателю финансовой услуги или обеспечения доступа к ним:

1) размер текущей задолженности получателя финансовой услуги перед МФК по договору потребительского займа;

2) даты и размеры произведенных и предстоящих платежей получателя финансовых услуг по договору потребительского займа;

3) иные сведения, указанные в договоре потребительского займа.

7.3. Информация о наличии просроченной задолженности по договору потребительского займа направляется получателю финансовой услуги бесплатно способом и в сроки, которые предусмотрены договором потребительского займа, но не позднее семи дней с даты возникновения просроченной задолженности.

7.4. Действия, направленные МФК на возврат просроченной задолженности, производятся

исключительно в порядке и способами установленными: договором потребительского займа; согласием получателя финансовой услуги на осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с третьими лицами; соглашением об иных, нежели установленных №230-ФЗ, способах взаимодействия сторон договора потребительского займа; соглашением сторон, предусматривающим частоту взаимодействия, а в случае отсутствия указанных соглашений и согласий – в соответствии с требованиями №230-ФЗ.

7.5. Отличие информирования от действий, направленных на взыскание просроченной задолженности заключается: 1) в отсутствии, при информировании, действий побуждающих получателя финансовой услуги к осуществлению оплаты существующей задолженности. 2) в рамках информирования, в соответствии с ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" подлежит указанию размер текущей задолженности.