

Утверждено приказом
Генерального директора
Микрокредитной компании
«Финансовый супермаркет»
(общество с ограниченной
ответственностью)
№ 5-19-ФС от 30.07.2019 года

Генеральный директор
_____ Тюхтий И.В.

Общие условия договора потребительского займа (редакция, действующая с 01 июля 2019 года)

Общие условия договора потребительского займа (далее – **Общие условия**) разработаны в целях регулирования отношений, возникающих между Микрокредитной компанией «Финансовый супермаркет» (общество с ограниченной ответственностью) и физическим лицом в связи с заключением договора потребительского займа.

Настоящие Общие условия включают в себя, в том числе, информацию об условиях использования и возврата потребительского займа, предоставляемого Микрокредитной компанией «Финансовый супермаркет» (общество с ограниченной ответственностью). Информация о порядке и условиях предоставления потребительского займа (микрозайма) физическим лицам содержится в Правилах предоставления потребительских займов (микрозаймов).

Настоящие Общие условия составлены в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 02 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утвержденным Банком России 22.06.2017 г.) и иными применимыми законодательными и подзаконными актами Российской Федерации.

Настоящие Общие условия определены в стандартной типовой форме и устанавливаются Микрокредитной компанией «Финансовый супермаркет» (общество с ограниченной ответственностью) в одностороннем порядке в целях многократного применения.

I. Термины и определения, используемые в Договоре

В настоящем документе указанные ниже термины и определения имеют следующее значение:

1.1. **АСП** - **аналог собственноручной подписи**, в качестве которого рассматривается простая электронная подпись, представляющая собой информацию в электронной форме, присоединенную к другой информации в электронной форме (подписываемой информации/документу) или иным образом связана с такой информацией, и которая используется для определения (идентификации) Заемщика, подписывающего информацию/документ, формируемая в соответствии с требованиями Соглашения об использовании аналога собственноручной подписи (АСП) и законодательства Российской Федерации.

1.2. **Анкета** — регистрационная форма на Сайте/Мобильном приложении, содержащая информацию о Заемщике, предоставленную им в процессе Регистрации и создания Личного кабинета либо в ходе последующего изменения данных Заемщика.

1.3. **График платежей** — электронный документ, являющийся приложением к Индивидуальным условиям, содержащий, в том числе, информацию о суммах и датах платежей Заемщика по Договору с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга, сумм, направляемых на погашение начисленных процентов, а также общей суммы выплат Заемщика в течение срока действия Договора.

1.4. **День платежа** – последний день Срока возврата Займа и уплаты начисленных процентов, указанный в Графике платежей, когда Заемщик обязан вернуть Кредитору сумму Займа и уплатить начисленные проценты.

1.5. **Договор** — договор потребительского займа, заключенный между Кредитором и Заемщиком в порядке, установленном Правилами предоставления потребительских займов (микрозаймов), состоящий из настоящих Общих условий договора потребительского займа и Индивидуальных условий договора потребительского займа (в т.ч. График платежей).

1.6. **Задолженность** — сумма всех денежных средств, подлежащих уплате Заемщиком Кредитору по Договору, включая Заем (сумму основного долга), сумму начисленных за пользование Займом процентов, сумму неустойки (пени), иные суммы, причитающиеся Кредитору.

1.7. **Заем (сумма Займа)** — денежные средства в валюте Российской Федерации (рублях), предоставляемые или предоставленные Кредитором Заемщику в собственность на основании Договора в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.8. **Заемщик** – физическое лицо, обратившееся к Кредитору с намерением получить, получающее или получившее потребительский Заем; сторона в договоре потребительского займа.

1.9. **Индивидуальные условия** – электронный документ, содержащий условия Договора, подлежащие согласованию между Кредитором и Заемщиком в индивидуальном порядке, и размещенные в Личном кабинете на Сайте.

1.10. **Заверенная копия документа** — копия документа, засвидетельствованная нотариусом либо имеющая заверительную надпись лица, выдавшего документ, содержащую следующие реквизиты: «верно»/«копия верна»; личную подпись, расшифровку подписи (фамилию, инициалы), должность лица, заверившего копию; оттиск печати лица, заверившего копию; дату заверения. Копия документа, состоящая более чем из одного листа, должна быть пронумерована, прошита и скреплена на оборотной стороне последнего листа заверительной надписью с указанием цифрами и прописью количества пронумерованных листов.

1.11. **Кредитор (Займодавец, Общество):**

- полное наименование - Микрокредитная компания «Финансовый супермаркет» (общество с ограниченной ответственностью);

- сокращенное наименование - Микрокредитная компания «Финансовый супермаркет» (ООО);

- ОГРН 1155476090967;

- адрес места нахождения постоянно действующего исполнительного органа, а также адрес для направления письменных Обращений: 630112, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Гоголя, д. 44, пом. 1; режим работы: Пн-Пт. с 09:00 до 18:00 (по местному времени), обед с 12:00 до 13:00 (по местному времени), суббота, воскресенье – выходные дни;

- контактный телефон, по которому осуществляется связь с Кредитором - (бесплатная горячая линия) с 09-00 до 18-00 по местному времени, без выходных);

- регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций – 001503550007231 (свидетельство о внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций серия 01 № 000252, выдано 02.12.2015 Центральным Банком Российской Федерации);

- является членом Саморегулируемой организации Альянс Микрофинансовых организаций «Институты развития малого и среднего бизнеса» на основании протокола заседания Совета Партнерства от 25.12.2015 №23

1.12. **Контакт-центр** – специализированная организация или выделенное подразделение Кредитора, занимающееся сопровождением и информированием Заемщиков по голосовым каналам связи в интересах Кредитора. Звонок по номеру телефона Контакт-центра осуществляется бесплатно.

1.13. **Личный кабинет** – персональный (конфиденциальный, закрытый от публичного доступа) раздел (страница) Системы, доступ к которому осуществляется через программы для ЭВМ (браузеры, Сайт/Мобильное приложение) и интернет по логину (если применимо) и паролю Заемщика, используемый для электронного документооборота и иного информационного обмена между Кредитором и Заемщиком, а также для совершения Заемщиком действий в Системе, принимаемых за направление Электронного документа с использованием (применением) АСП.

1.14. **Мобильное приложение** — программа (программное обеспечение) для мобильных устройств (мобильной электронно-вычислительной машины (ЭВМ)), которая является частью Системы. Графический интерфейс Мобильного приложения предназначен, в том числе, для отображения части Сайта.

1.15. **Обращение** — заявление, запрос, жалоба, просьба или предложение Заемщика, касающееся оказания Кредитором финансовых услуг по предоставлению Займов.

1.16. **Одноразовый пароль** – уникальный конфиденциальный символьный код (последовательность цифровых или буквенно-цифровых символов), который представляет собой ключ Электронной подписи в значении, придаваемом данному термину п. 5 ст. 2 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», формируемый с помощью программно-технических средств Кредитора и предоставляемый Заемщику посредством направления СМС-сообщения (SMS) на Подтвержденный номер телефона. Одноразовый пароль может быть однократно использован для подписания Электронного документа или нескольких Электронных документов, объединенных в один пакет документов. Период времени с момента направления Кредитором Одноразового пароля на Подтвержденный номер телефона, в течение которого Заемщик может использовать Одноразовый пароль, определяется Кредитором.

1.17. **Платёжная карта** — именная пластиковая банковская карта международной платёжной системы Visa, MasterCard или МИР, которой владеет Заемщик, и правомерность использования которой он подтвердил в Системе.

1.18. **Повторяющийся платёж** — платёж с использованием Платёжной карты Заемщика, который совершается без дополнительного распоряжения Заемщика (повторяющиеся операции до полного погашения Задолженности) по первоначально заданным параметрам и распоряжению Заемщика. Если банк-эмитент (иной участник расчётов между Сторонами) не предоставляет возможности совершать Повторяющиеся платежи по Платёжной карте, положения разрешения на совершение Повторяющихся платежей для Сторон не действуют до момента, с которого появится возможность совершения Повторяющихся платежей.

1.19. **Подтвержденный номер телефона** – абонентский номер мобильного телефона Заемщика в сети российского оператора сотовой связи, указанный и подтвержденный им в процессе Регистрации либо в ходе последующего изменения данных Заемщика.

1.20. **Правила** — Правила предоставления потребительских займов (микрозаймов) Кредитора, опубликованные на Сайте.

1.21. **Просроченная задолженность** – сумма Займа и (или) сумма начисленных процентов за пользование Займом, неоплаченная или оплаченная Заемщиком не в полном объеме, а также оплаченная позже установленного Индивидуальными условиями Срока возврата займа и Дня платежа, установленного в Графике платежей. Днем образования Просроченной задолженности считается день, следующий за установленным Индивидуальными условиями Сроком возврата займа и Днем платежа, установленного в Графике платежей.

1.22. **Регистрация** – предоставление и направление Заемщиком сведений о себе путем заполнения регистрационной формы Анкеты на Сайте/Мобильном приложении и подтверждения таких сведений АСП посредством ввода в специальное поле на Сайте/Мобильном приложении Одноразового пароля. В результате Регистрации происходит определение (идентификация) Заемщика в Личном кабинете.

1.23. **Сайт** — официальный сайт Кредитора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Кредитора, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат Кредитору. Электронный адрес Сайта на момент заключения Договора - <https://otlnal.ru/>. Сайт является частью Системы.

1.24. **Система** — автоматизированная система Кредитора по учёту (автоматическому протоколированию) действий Заемщика, обязательств Сторон, статуса заключённых Договоров, фактов подписания Заемщиком документов АСП, обмену и хранению Электронных документов Сторон, являющаяся совокупностью программ, а также баз данных для ЭВМ (включая Сайт, Мобильное приложение). Заемщик может пользоваться Системой в пределах, разрешенных и предлагаемых на Сайте/Личном кабинете/Мобильном приложении, в отдельных соглашениях на использование частей Системы (например, Мобильного приложения и т.д.).

1.25. **Соглашение об использовании АСП** - заключенное Заемщиком и Заимодавцем Соглашение об использовании аналога собственноручной подписи, определяющее порядок использования электронной подписи в ходе обмена электронными документами между Заемщиком и Заимодавцем. Актуальная редакция Соглашения об использовании АСП постоянно доступна для ознакомления на Сайте по адресу <https://otlnal.ru/>.

1.26. **Срок возврата займа** - определенный Индивидуальными условиями период времени с момента получения Заемщиком сумма Займа до установленного Индивидуальными условиями Дня платежа. Срок пользования Займом начинает исчисляться со дня, следующего за днем предоставления Займа.

1.27. **Стороны** — стороны Договора - Кредитор (Заимодавец, Общество) и Заемщик.

1.28. **Электронная подпись** – уникальный символьный код, который автоматически формируется Системой Кредитора в случае подписания Электронных документов АСП. Электронная подпись автоматически включается в подписываемый Электронный документ (если конкретный Электронный документ предполагает включение подписи) и подтверждает факт подписания соответствующего Электронного документа АСП определенного Заемщика.

1.29. **Электронный документ** – документ, информация или совокупность документов, в которых информация представлена в электронной форме, содержащий все обязательные реквизиты для данного вида документов, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации, в т.ч. указание на

лицо, от имени которого создан и отправлен такой документ.

1.30. В Договоре могут быть использованы иные термины, толкование которых производится в соответствии с текстом Договора. В случае отсутствия однозначного толкования термина Стороны руководствуются толкованием термина, определенным в настоящих Общих условиях, Правилах и иных документах, опубликованных на Сайте, законодательством Российской Федерации о микрофинансовой деятельности, законодательством Российской Федерации о потребительском займе.

2. Общие положения. Предмет Договора.

2.1. По Договору Заимодавец предоставляет Заемщику в собственность Заем на условиях, согласованных Сторонами в Индивидуальных условиях, а Заемщик должен вернуть сумму Займа и уплатить начисленные проценты за пользование Займом в размере, порядке и в сроки, определенные настоящими Общими условиями и Индивидуальными условиями.

2.2. К Договору и правоотношениям Сторон, вытекающим из него, применяется московское время (кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации).

2.3. Обеспечение исполнения обязательств Заемщика по Договору (залог, иные способы обеспечения) – не предусмотрено.

2.4. У Заемщика отсутствует обязанность заключить иные договоры и (или) получить иные услуги в связи с Договором. При установлении такой обязанности Заемщик имеет возможность согласиться с заключением таких договоров и (или) оказанием таких услуг либо отказаться от них, в том числе посредством направления Заимодавцу соответствующего письменного уведомления о таком отказе через Личный кабинет или почтовым отправлением по адресу местонахождения Заимодавца.

2.4.1. Вместе с тем, для совершения ряда действий по Договору Заемщику необходимо иметь доступ к интернету и (или) подвижной радиотелефонной (мобильной) связи. Заимодавец не оказывает услуги доступа в интернет, передачи сообщений, предоставления услуг подвижной радиотелефонной (мобильной) связи. Третьи лица, оказывающие Заемщику услуги доступа в интернет и подвижной радиотелефонной (мобильной) связи, могут взимать с Заемщика плату за их оказание. Такая плата не является платой за получение и обслуживание Займа.

2.4.2. В случае если Заемщик выбирает такие способы возврата Займа и уплаты начисленных процентов, как оплата банковской картой международной платёжной системы Visa, MasterCard или МИР в Системе, размещение денежных средств на счёте Платёжной карты с последующим списанием Заимодавцем суммы Задолженности, Заемщик обязан заключить с банком соответствующий договор на открытие счета или выпуск карты. Заемщик может согласиться с заключением такого договора либо отказаться от него, выбрав иной способ возврата Займа и уплаты начисленных процентов.

3. Операции с Платежной картой

3.1. Заемщик, соглашаясь с настоящими Общими условиями, дает Заимодавцу разрешение на проведение Повторяющихся платежей в целях проверки правомочности владения и использования Заемщиком Платежной карты, а также в целях возврата Займа, уплаты начисленных процентов и неустойки (пени).

3.1.1. Заемщик уполномочивает Заимодавца списывать денежные средства с Платежной карты, данные которой указаны Заемщиком в Анкете и/или Личном кабинете, в пользу Заимодавца в счет возврата суммы Займа, уплаты причитающихся процентов и неустойки (пени), а также для проверки правомочности владения и использования Заемщиком Платежной карты.

3.1.2. Периодичность списания платежей: День платежа, определенный Договором, либо, в случае возврата неполной суммы Займа/начисленных процентов/неустойки (пени), любой последующий день до погашения Задолженности в полном объеме.

3.1.3. Срок действия разрешения: в течение действия Общих условий, но при этом оно является действительным только в течение действия любого из заключенных Сторонами Договоров.

3.2. Правила проверки правомочности владения и использования Заемщиком Платежной карты установлены Правилами.

4. Порядок начисления и расчета процентов по Договору

4.1. Проценты за пользование Займом начисляются на сумму Займа со дня, следующего за днем предоставления Займа, и по дату фактического возврата Займа (включительно).

4.2. После возникновения Просроченной задолженности по Договору Заимодавец вправе продолжать начислять Заемщику проценты только на непогашенную им часть суммы Займа (основного долга).

4.3. Процентная ставка по Договору определяется с применением ставки в процентах годовых, фиксированную величину которой и (или) порядок ее определения Заимодавец и Заемщик определяют в Индивидуальных условиях договора потребительского займа при его заключении (постоянная процентная

ставка). Процентная ставка указывается в Индивидуальных условиях.

4.4. При расчете процентов за пользование Заёмом количество дней в году принимается равным 365 календарным дням.

4.5. Заимодавец имеет право приостановить начисление процентов на сумму Займа, в том числе в случаях, установленных Индивидуальными условиями, Общими условиями, действующим законодательством Российской Федерации или отдельным решением Заимодавца.

4.6. В случае прекращения действия Договора, начисление процентов за пользование суммой Займа прекращается со дня, следующего за днем прекращения действия Договора.

5. Порядок и способы возврата Займа и уплаты начисленных процентов по Договору

5.1. Возврат суммы Займа и уплата начисленных процентов по Договору осуществляются единовременным платежом не позднее Срока возврата Займа в День платежа, указанный в Графике платежей.

5.2. Срок возврата Займа и уплаты начисленных процентов указывается в Индивидуальных условиях, День платежа и размер единовременного платежа - в Графике платежей.

5.3. Возврат суммы Займа и уплата начисленных процентов осуществляется одним из следующих способов, включая бесплатный способ исполнения Заемщиком обязательств по указанному в Договоре месту нахождения Заемщика:

5.3.1. банковской картой международной платёжной системы Visa, MasterCard или МИР в Системе (если при такой оплате используется кредитная (овердрафтная) банковская Платёжная карта, банк-эмитент карты может самостоятельно брать вознаграждение за использование предоставленных им в долг денежных средств);

5.3.2. бесплатно путем внесения/перечисления денежных средств на расчетный счет Заимодавца по следующим реквизитам:

Получатель платежа: Микрофинансовая компания «Финансовый супермаркет» (ООО) ИНН/КПП 5404017915/540601001

Банк получателя: Новосибирское отделение №8047 ПАО Сбербанк г. Новосибирск,

р/сч. 40702810844050012465

к/сч. 30101810500000000641

БИК 045004641

В назначении платежа Заемщик обязательно указывает свои фамилию, имя, отчество (полностью) и номер Договора, в противном случае Заимодавец имеет право отказаться от принятия любого платежа Заемщика на основании отсутствия возможности определить плательщика;

5.3.3. бесплатно путем размещения денежных средств на счёте Платёжной карты с последующим списанием Заимодавцем суммы Задолженности со счёта такой карты, в отношении которой Заемщиком дано распоряжение. В случае если в День платежа Задолженность не уплачена в полном объёме, Заимодавец вправе списывать сумму Задолженности со счёта Платёжной карты, в отношении которой Заёмщиком дано распоряжение на проведение повторяющихся до полного погашения Задолженности платежей. При этом, если средств на счёте Платёжной карты меньше, чем сумма Задолженности, Заимодавец списывает меньшую сумму. В случае если Заемщик к моменту возврата Займа отозвал распоряжение на проведение Повторяющихся платежей с использованием Платёжной карты, списание суммы Задолженности Заимодавцем не производится, и Заемщик должен самостоятельно уплатить Задолженность путём совершения платежа иным способом, указанным в настоящем пункте Общих условий;

5.3.4. иными способами, предложенными на Сайте или в Системе Заимодавца.

5.4. Информация о способах исполнения Заемщиком обязательств по Договору по месту нахождения Заемщика, указанному в Договоре, в том числе бесплатном способе исполнения обязательств, указывается в Индивидуальных условиях.

5.5. В случае если Заемщик выбирает платный способ возврата Займа и уплаты начисленных процентов, то уплата комиссий и других платежей, взимаемых сторонней организацией с Заемщика за осуществление переводов, возлагается на Заемщика.

5.6. Заемщик обязан хранить документы, подтверждающие возврат суммы Займа и уплату начисленных процентов по Договору, в безопасном месте на протяжении всего срока действия Договора, а также в течение 3 (трех) лет со дня внесения последнего платежа по Договору. В рамках настоящего пункта под документами, подтверждающими возврат Займа и уплату начисленных процентов по Договору, подразумеваются любые финансовые документы – квитанции, чеки, платёжные поручения и т.д., подтверждающие факт осуществления Заемщиком платежа в адрес Заимодавца.

5.7. Сумма произведенного Заемщиком платежа по Договору в случае, если она недостаточна для полного исполнения обязательств Заемщика по Договору, погашает Задолженность Заемщика в следующей очередности:

1) задолженность по процентам;

- 2) задолженность по основному долгу;
- 3) неустойка (пени) в размере, определенном в соответствии с Индивидуальными условиями;
- 4) проценты, начисленные за текущий период платежей;
- 5) сумма основного долга за текущий период платежей;
- 6) иные платежи, предусмотренные законодательством Российской Федерации о потребительском

Займе или Договором.

5.8. Исполнение обязательства по возврату Займа и уплате начисленных процентов по Договору может быть возложено Заемщиком на третье лицо. В этом случае Заимодавец обязан принять исполнение, предложенное за Заемщика третьим лицом.

5.9. По письменному указанию Заимодавец вправе обязать Заемщика исполнить полностью или частично обязательство Заемщика перед Заимодавцем по возврату Займа и уплате начисленных процентов по Договору третьему лицу, сообщив Заемщику реквизиты указанного третьего лица. При этом исполнение обязательства третьему лицу будет являться надлежащим исполнением.

5.10. В случае возникновения у Заемщика обязательств перед Заимодавцем (в том числе, но не ограничиваясь, на основании действующего Договора или последующих Договоров, которые будут заключены в будущем между Заимодавцем и Заемщиком) Общество вправе в соответствии со ст. 410 Гражданского кодекса Российской Федерации зачесть излишне полученные от Заемщика денежные средства в счет соответствующих требований к Заемщику (в т.ч. в счет погашения Задолженности по другому договору потребительского займа), уведомив об этом Заемщика путем размещения информации в Личном кабинете.

5.11. Заемщик вправе получить излишне перечисленные Заимодавцу денежные средства на основании письменного заявления на имя Заимодавца, которое должно быть направлено по почте заказным почтовым отправлением по адресу места нахождения Заимодавца, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, с указанием реквизитов банковского счета Заемщика, на которые Заимодавец должен перечислить указанные денежные средства. При этом Заимодавец имеет право удержать из возвращаемых Заемщику денежных средств денежную сумму в размере издержек за их перечисление.

6. Порядок досрочного возврата Займа и уплаты начисленных процентов

6.1. В случае выдачи краткосрочного займа Заемщик имеет право вернуть досрочно всю сумму займа или ее часть, уведомив об этом Заимодавца способом, установленным Договором, не менее чем за десять календарных дней до дня возврата суммы займа (или ее части). Заимодавец вправе, но не обязан, по своему усмотрению принять исполнение и менее чем за десять календарных дней до дня возврата суммы займа.

6.2. Заемщик имеет право вернуть досрочно займодавцу всю сумму полученного потребительского займа или ее часть, уведомив об этом займодавца способом, установленным договором потребительского займа, не менее чем за тридцать календарных дней до дня возврата потребительского займа. При досрочном возврате заемщиком всей суммы потребительского займа или ее части займодавец в течение пяти календарных дней со дня получения уведомления исходя из досрочно возвращаемой суммы потребительского займа обязан произвести расчет суммы основного долга и процентов за фактический срок пользования потребительским займом, подлежащих уплате заемщиком на день уведомления займодавца о таком досрочном возврате, и предоставить указанную информацию.

6.3. В случае досрочного возврата всей суммы потребительского займа или ее части заемщик обязан уплатить займодавцу проценты по договору потребительского займа на возвращаемую сумму потребительского займа включительно до дня фактического возврата соответствующей суммы потребительского займа или ее части.

6.4. При досрочном возврате части потребительского займа займодавец в порядке, установленном договором потребительского займа, обязан предоставить заемщику полную стоимость потребительского займа в случае, если досрочный возврат потребительского займа привел к изменению полной стоимости потребительского займа, а также уточненный график платежей по договору потребительского займа, если такой график ранее предоставлялся заемщику.

6.5. Досрочный возврат части потребительского займа не влечет за собой необходимость изменения договоров, обеспечивающих исполнение обязательств заемщика по договору потребительского займа.

7. Способы обмена информацией и документами. Способы и порядок направления Обращений. Контактные данные Заемщика

7.1. Стороны могут использовать следующие способы обмена информацией и документами (каналы связи):

7.1.1. Заемщик вправе направлять Заимодавцу Обращения, документы и информацию, связанную с такими Обращениями, следующими способами (в порядке убывания по предпочтению использования):

- почтовым отправлением по адресу местонахождения Заимодавца;
- через Личный кабинет;

- по электронной почте;
- посредством обращения в контактный центр Займодавца или в специализированную организацию, оказывающую услуги Займодавцу

7.1.2. Займодавец вправе направлять, а Заемщик соглашается получать документы и информацию (в том числе ответы на Обращения) следующими способами (в порядке убывания по предпочтению использования):

- через Личный кабинет;
- по электронной почте;
- через Мобильное приложение;
- с использованием средств подвижной телефонной радиосвязи;
- посредством размещения соответствующей информации и документов на Сайте;
- почтовым отправлением (заказным или простым), в т.ч. направлением телеграммы, по адресу регистрации Заемщика по месту жительства, предоставленному Заемщиком Займодавцу.

7.1.3. Указанные способы обмена информацией не являются исчерпывающими. При появлении нового (дополнительного) способа обмена информацией (канала связи) в течение срока действия Договора, Займодавец уведомляет об этом Заемщика посредством размещения соответствующей информации на Сайте или путем изменения Общих условий в порядке, установленном настоящими Общими условиями.

7.2. К способу обмена и направления отдельных видов информации, документов и Обращений настоящими Общими условиями могут устанавливаться обязательные требования.

7.2.1. Перечень Обращений, документов и информации, направляемых Заемщиком Займодавцу, для которых оформление на бумажном носителе является обязательным требованием:

- заявление Заемщика о предоставлении разъяснений по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения Сторон по Договору, и (или) условий Договора (документов по Договору);

- заявление о реструктуризации Задолженности;
- уведомление об отказе от исполнения соглашения, предусматривающего дополнительные способы взаимодействия с Заемщиком по инициативе Займодавца;

- уведомление об отказе от исполнения соглашения, предусматривающего частоту взаимодействия с Заемщиком по инициативе Займодавца, отличную от предусмотренной законодательством Российской Федерации;

- заявление на осуществление взаимодействия при Просроченной задолженности только через указанного Заемщиком представителя;

- заявление об отказе от взаимодействия при Просроченной задолженности;
- отзыв согласия на осуществление, направленного на возврат Просроченной задолженности взаимодействия с третьими лицами;

- отзыв ранее данного согласия на обработку персональных данных;
- отзыв ранее данного распоряжения на проведение повторяющихся (до полного погашения Задолженности/Просроченной задолженности по Договору) платежей в целях списания суммы Задолженности/Просроченной задолженности со счёта Платёжной карты;

- уведомление о запрете уступки Займодавцем третьим лицам прав (требований) по Договору;
- информацию относительно причин возникновения Просроченной задолженности по Договору;

- запрос о действительности Электронной подписи;
- заявление о предоставлении заверенной Займодавцем копии документа, в отношении которой нормативно-правовыми актами Российской Федерации установлена обязанность её предоставления;

- все оригиналы или надлежащим образом заверенные копии (в т.ч. заверенные в нотариальном порядке) документов, подтверждающих: полномочия представителя, адвоката; выданные государственными органами или уполномоченными организациями и подтверждающие наличие каких-либо фактов (обстоятельств), в т.ч. являющихся основаниями для рассмотрения заявления о реструктуризации Просроченной задолженности.

7.2.2. Если иное прямо не установлено законодательством, любой документ или информация (уведомления, извещения, заявления, требования, отзывы и т.д.) и иные юридически значимые сообщения по Договору, влекут гражданско-правовые последствия для получающей Стороны с момента доставки ей сообщения, как он определён настоящими Общими условиями. Документ или информация считаются доставленными и в тех случаях, если получающая Сторона не ознакомилась с полученным сообщением.

7.2.3. Документы и сообщения по Договору считаются доставленными:

- для сообщения, отправленного по электронной почте, – в момент его отправки;
- для сообщения, отправленного с использованием средств подвижной телефонной радиосвязи, – в момент его отправки;

- для сообщения, отправленного с использованием Системы (в том числе через Личный кабинет, Мобильное приложение), – в момент подтверждения Системой его отправки;

- для сообщения, отправленного почтовым отправлением (заказным или простым), в т.ч. посредством

телеграммы, - в момент фактического получения Стороной почтового отправления или неполучения по истечении срока хранения в отделении почтовой связи.

7.2.4. Документы и информация Сторон по Договору могут быть оформлены на бумажном носителе или в электронной форме. Если прямо не указано иного, документы по Договору оформляются в электронной форме. Если для какого-либо документа или информации оформление их на бумажном носителе является обязательным требованием, то такой документ или информация должны быть оформлены на бумажном носителе и подписаны собственноручной подписью, несмотря на положения Соглашения об использовании аналога собственноручной подписи (АСП) о признании некоторых электронных документов равнозначными документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью.

7.2.5. Если прямо не указано иного, документы и информация по Договору, для которых предусмотрена обязательная бумажная форма, должны быть предоставлены Заимодавцу в подлиннике или в заверенных копиях.

7.3. Информация о предъявляемых требованиях к оформлению и порядку направления Обращений:

7.3.1. Обращение Заемщика, направленное почтовым отправлением по адресу местонахождения Заимодавца, должно содержать следующие сведения в отношении Заемщика: фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес для направления ответа на Обращение Заемщика, указанный в Договоре либо в ходе последующего изменения данных Заемщика.

7.3.2. Заимодавец рекомендует Заемщику включать в Обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- номер Договора;
- 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 Заимодавца, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые Заемщик считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в Обращении обстоятельства. В этом случае в Обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

7.3.3. В случае направления Обращения от имени Заемщика его представителем, к такому Обращению должен прилагаться документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Заемщика. Таким документом может являться:

- оригинал нотариально удостоверенной доверенности или нотариально удостоверенная копия такой доверенности,
- решение суда о признании Заемщика недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

В случае неполучения указанных документов Заимодавец вправе не отвечать на такое Обращение.

7.3.4. Заимодавец информирует Заемщика о риске получения информации о Заемщике неуполномоченным лицом одним из способов обмена информацией, установленных настоящими Общими условиями, в случае возникновения у Заимодавца сомнений относительно:

- подлинности подписи на Обращении Заемщика, направленного почтовым отправлением по адресу местонахождения Заимодавца,
- полномочий представителя Заемщика,
- того, что сообщение исходит непосредственно от Заемщика, по его воле и в его интересах,
- верности адреса для направления ответа на Обращение.

7.3.5. Заимодавец вправе отказать в рассмотрении Обращения Заемщика по существу в следующих случаях:

- в Обращении не указаны идентифицирующие Заемщика признаки (фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты;
- Обращение не соответствует форме и содержанию, предусмотренным законодательством Российской Федерации, иными нормативными актами или настоящими Общими условиями;
- в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Заимодавца, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Заимодавца, а также членов их семей;
- текст письменного Обращения не поддается прочтению;
- 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.

7.3.6. В случае если Заемщик не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения Обращения по существу, Заимодавец в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты получения Обращения запрашивает у Заемщика недостающую информацию и (или) документы одним из способов обмена информацией, установленных настоящими Общими условиями.

7.3.7. В случае предоставления Заемщиком недостающей информации и (или) документов Заимодавец рассматривает Обращение Заемщика по существу в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения

запрошенной информации и (или) документов.

7.3.8. В случае удовлетворения Заимодавцем Обращения Заемщика после его рассмотрения, в ответе на такое Обращение Заимодавцем приводится разъяснение, какие действия принимаются займодавцем по Обращению и какие действия должен предпринять Заемщик (если они необходимы). В случае отказа в удовлетворении Обращения Заемщика, займодавцем направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа в удовлетворении Обращения Заемщика, а также предложение альтернативных способов урегулирования ситуации (при наличии таковых).

7.3.9. Заимодавец направляет ответ на поступившее к нему Обращение Заемщика в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты получения такого Обращения одним из способов обмена информацией, установленных настоящими Общими условиями.

7.3.10. В случае если Обращение направлено от имени Заемщика его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом, ответ на такое Обращение Заимодавец направляет в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты получения такого Обращения почтовым отправлением по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком Обращении, с направлением копии такого ответа Заемщику одним из способов обмена информацией, установленных настоящими Общими условиями.

7.4. Заимодавец вправе осуществлять аудиозапись любых телефонных разговоров с Заемщиком (его представителем) и фиксировать иные процессы передачи информации, происходящие между займодавцем и Заемщиком, в том числе текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, Обращения Заемщика и ответов займодавца на них, и иных видов взаимодействия Заимодавца и Заемщика, относящихся к деятельности займодавца, в том числе по возврату Просроченной задолженности и инициируемых займодавцем. Такие записи и фиксация иных действий могут бессрочно храниться у займодавца на бумажном или электронном, магнитном, оптическом носителе, и могут быть использованы для внутренних целей займодавца или в качестве доказательства в ходе любых судебных, административных или аналогичных разбирательств, возникающих в результате ненадлежащего исполнения Заемщиком своих обязательств по Договору.

7.5. После заключения Договора Заимодавец обеспечивает Заемщику доступ к следующим сведениям и документам:

- 1) размер текущей задолженности заемщика перед кредитором по договору потребительского займа;
- 2) даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по договору потребительского займа (размеры предстоящих платежей заемщика по потребительскому займу с переменной процентной ставкой определяются в порядке, установленном настоящим Федеральным законом);
- 3) иные сведения, указанные в договоре потребительского займа
путем размещения указанной информации в Личном кабинете Заемщика или предоставления ему указанной информации в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты регистрации запроса Заемщика о предоставлении указанной информации одним из способов обмена информацией, установленных в настоящих Общих условиях.

После предоставления потребительского займа заемщик вправе получать по запросу один раз в месяц бесплатно и любое количество раз за плату информацию, указанную в п.7.5.

Информация о наличии просроченной задолженности по договору потребительского кредита (займа) направляется заемщику бесплатно способом и в срок, которые предусмотрены договором потребительского кредита (займа), но не позднее семи дней с даты возникновения просроченной задолженности.

Запросы Заёмщика о размере текущей Задолженности/Просроченной задолженности должны реализоваться им, в том числе путём доступа к указанным сведениям в Личном кабинете.

7.6. Заимодавец обеспечивает Заемщику доступ к Электронным документам, расположенным в Личном кабинете, с возможностью их просмотра и скачивания.

7.7. По запросу Заемщика Заимодавец предоставляет одним из способов обмена информацией, установленных настоящими Общими условиями, следующие документы:

- 1) в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты получения запроса:
 - копию Индивидуальных условий,
 - копию Заявления/Заявки Заемщика о предоставлении потребительского займа,
 - документ, подтверждающий выдачу Заемщику суммы Займа,
 - копию согласий Заемщика, предоставленных во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания Просроченной задолженности;
 - документ, подтверждающий полное исполнение Заемщиком обязательств по Договору
- 2) в течении 1 (одного) рабочего дня – документ, подтверждающий полное исполнение Заемщиком обязательств по Договору в Личном кабинете Заемщика.

Если запрос Заемщика о предоставлении указанных документов также содержит иные требования или вопросы, Заимодавец имеет право предоставить указанные документы при ответе на такие вопросы в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты получения запроса.

8. Информация и сведения, предоставленные Заемщиком. Контактные данные.

8.1. Заемщик обязан уведомить Заимодавца (в том числе при получении запроса Заимодавца) об изменении любой информации и сведений, предоставленных Заемщиком (в т.ч. контактной информации, используемой для связи с ним, об изменении способа связи Заимодавца с ним и т.д.) в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента соответствующего изменения. Такое уведомление должно содержать следующие сведения о Заемщике: фамилию, имя, отчество, адрес места жительства Заемщика, паспортные данные Заемщика (серия, номер, дата выдачи и орган, выдавший документ), номер и дату Договора.

8.2. Заемщик обязан уведомить Заимодавца (в том числе при получении запроса Заимодавца) об изменении паспортных данных (ФИО; серия и номер документа; дата выдачи документа; орган, выдавший документ; код подразделения; адрес регистрации по месту жительства (прописка)) в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента соответствующего изменения с приложением копии паспорта. Такое уведомление должно содержать следующие сведения о Заемщике: фамилию, имя, отчество, адрес места жительства Заемщика, паспортные данные Заемщика (серия, номер, дата выдачи и орган, выдавший документ), номер и дату Договора.

8.3. Отсутствие вышеуказанных уведомлений от Заемщика по истечении 1 (одного) года с даты заключения Договора и каждого последующего года означает подтверждение Заемщиком действительности и актуальности данных, представленных им ранее Заимодавцу.

8.4. Заимодавец не несет ответственности в случае, если информация и сведения, предоставленных Заемщиком, в действительности ему не принадлежат.

9. Реструктуризация задолженности

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

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

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

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

9.4. Указанные в пункте 9.3 настоящего раздела факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято микрофинансовой организацией. Микрофинансовая организация обязана в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у

получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и микрофинансовой организацией не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

9.5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации.

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

10. Осуществление действий, направленных на возврат Просроченной задолженности

10.1. Действия Заимодавца при возникновении Просроченной задолженности.

10.2. Заимодавец с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки Заемщика не позднее 7 (семи) календарных дней с даты возникновения Просроченной задолженности по Договору бесплатно уведомляет об этом Заемщика одним из способов обмена информацией, предусмотренных настоящими Общими условиями.

10.3. В случае возникновения Просроченной задолженности по Договору Заемщик обязан предоставить информацию относительно причин возникновения Просроченной задолженности.

10.4. Заимодавец имеет право запросить у Заемщика информацию относительно причин возникновения Просроченной задолженности одним из способов обмена информацией, установленных настоящими Общими условиями.

10.5. Заимодавец при совершении действий, направленных на возврат Просроченной задолженности по Договору, вправе взаимодействовать с Заемщиком способами и частотой такого взаимодействия, установленными законодательством Российской Федерации или соглашениями между Заемщиком и займодавцем (соглашение, предусматривающее дополнительные способы взаимодействия с Заемщиком по инициативе займодавца, и соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с Заемщиком по инициативе займодавца, отличную от предусмотренной законодательством Российской Федерации).

10.6. Заемщик вправе в любой момент отказаться от исполнения вышеуказанных соглашений, сообщив об этом Заимодавцу путем направления соответствующего уведомления: через нотариуса или почтовым отправлением по адресу местонахождения займодавца. В таком уведомлении Заемщик обязан указывать идентифицирующие признаки соглашения (номер, дату), в противном случае такое уведомление не считается действительным, кроме случаев, если:

- в соглашении было прямо указано иное; и/или

- Заемщик на момент направления уведомления имеет только одно соглашение, предусматривающее дополнительные способы взаимодействия с Заемщиком по инициативе Заимодавца, и(или) соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с Заемщиком по инициативе Заимодавца, отличную от предусмотренной законодательством Российской Федерации.

10.7. Заемщик вправе направить Заимодавцу заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного представителя или об отказе от взаимодействия, но только в отношении таких способов взаимодействия как: 1) личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие), 2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи.

10.8. В заявлении, предусмотренном п. 10.7 настоящих Общих условий, должно быть указано следующее: фамилия, имя и отчество (при наличии) Заемщика, паспортные данные Заемщика (серия, номер, когда и кем выдан), адрес места жительства Заемщика, контактный номер телефона Заемщика, номер и дата Договора, дата заявления и подпись Заемщика, а также (только в заявлении об осуществлении взаимодействия через указанного представителя) фамилия, имя, отчество, номер удостоверения адвоката, реестровый номер и дата включения в реестр адвокатов субъекта Российской Федерации, наименование реестра, контактный номер телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты (при наличии) представителя. Представителем Заемщика, указанным в заявлении, может выступать только адвокат.

10.9. Заявление об отказе от взаимодействия может быть направлено Заимодавцу не ранее чем через 4 (четыре) месяца с даты возникновения Просроченной задолженности по Договору. Если Заявление будет направлено ранее указанного срока, оно будет считаться недействительным.

В случае принятия судебного акта о взыскании с Заемщика Просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничений, приостанавливается на 2 (два) месяца. В течение указанного срока Заимодавец имеет право

осуществлять направленное на возврат Просроченной задолженности взаимодействие с соблюдением иных ограничений, предусмотренных законодательством Российской Федерации. В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании Просроченной задолженности Заемщиком не направлялось заявление об отказе от взаимодействия, Заемщик вправе направить такое заявление в вышеуказанном порядке, по истечении 1 (одного) месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании Просроченной задолженности.

10.10. Заимодавец имеет право привлечь иное лицо для осуществления от его имени и (или) в его интересах взаимодействия, направленного на возврат Просроченной задолженности. Заимодавец обязан в срок не позднее 30 (Тридцати) рабочих дней с даты привлечения иного лица для осуществления взаимодействия с Заемщиком уведомить об этом Заемщика путем направления соответствующих сведений одним из способов обмена информацией, предусмотренных настоящими Общими условиями.

10.11. В целях возврата Просроченной задолженности по Договору Заимодавец имеет право взаимодействовать с любыми третьими лицами, при одновременном соблюдении следующих условий:

- имеется согласие Заемщика на осуществление Заимодавцем взаимодействия с третьим лицом в целях возврата его просроченной задолженности;
- третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

10.12. Заемщик в любое время вправе отозвать согласие на осуществление направленного на возврат Просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом, сообщив об этом Заимодавцу путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или почтовым отправлением по адресу местонахождения Заимодавца. В таком уведомлении Заемщик должен указать идентифицирующие признаки ранее данного согласия (номера, даты), а также имя и(или) фамилию третьего лица, в отношении которого Заемщиком отзывается согласие. В противном случае согласие не считается отозванным.

10.13. Заимодавец имеет право контактировать с лицами, указанными Заемщиком в качестве дополнительных контактов при заключении с Заимодавцем Договора, при одновременном соблюдении следующих ограничений:

- такое взаимодействие не направлено на возврат Просроченной задолженности Заемщика;
- такое взаимодействие направлено исключительно на установление контакта с Заемщиком, при отсутствии иной возможности для связи с ним (Заемщик длительное время не отвечает, телефон Заемщика длительное время недоступен или заблокирован), с просьбой передать Заемщику информацию о возможных способах связи с Заимодавцем;
- в процессе такого взаимодействия Заимодавец не разглашает и не раскрывает информацию о Заемщике, о факте заключения Договора между Заимодавцем и Заемщиком, об операциях, производимых в рамках Договора, информацию о наличии и размере Просроченной задолженности Заемщика и ее взыскании, иную информацию по Договору и любые другие персональные данные Заемщика;
- установлено отсутствие ограничения или запрета для контакта с третьими лицами.

10.14. Заемщик имеет следующие права и гарантии при осуществлении Заимодавцем (или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах) действий, направленных на возврат Просроченной задолженности по Договору:

- право на возврат Просроченной задолженности в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- право на добросовестные и разумные действия Заимодавца, которые не наносят вред репутации, противоправный моральный и/или материальный вред Заемщику и иным лицам, а также не связаны с применением физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью, уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения, применением методов, опасных для жизни и здоровья людей, оказанием психологического давления на Заемщика и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство Заемщика и иных лиц;
- право на неприкосновенность жилища;
- право на достоверную и полную информацию о наличии, размере, составе, основании и времени возникновения просроченной задолженности, о порядке, сроках, способах ее погашения, а также о последствиях неисполнения обязательств;
- право на достоверную, полную и своевременную информацию о Заимодавце (или лице, действующем от его имени и (или) в его интересах), их работниках, осуществляющих действия, направленные на возврат Просроченной задолженности;
- право на вежливое, уважительное отношение в корректной форме;
- право на конфиденциальность в отношении персональных данных Заемщика, а также любой информации по Договору (в т.ч. о наличии, размере, структуре и т.д. Задолженности);
- право на отзыв в любое время данного ранее согласия на осуществление направленного на возврат Просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;
- право в любое время отказаться от исполнения ранее заключенных соглашений с Заимодавцем об установлении иных способов взаимодействия и иной частоты взаимодействия, не предусмотренных

законодательством Российской Федерации;

- право на осуществление взаимодействия только через указанного Заемщиком представителя или на отказ от взаимодействия;

- право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненные неправомерными действиями Заимодавца (или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах);

- иные права и гарантии, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Права Заемщика обеспечиваются, помимо вышеизложенного, установленными законодательством Российской Федерации (Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях») ограничениями для осуществляемых Заимодавцем действий, направленных на возврат Просроченной задолженности, в том числе в отношении способов, количества, времени и частоты взаимодействия с Заемщиком.

11. Способы защиты прав Заемщика

11.1. Заемщик может защищать свои права, вытекающие из заключенного Договора следующими способами:

1) направив Обращение (заявление, жалобу, претензию, запрос и т.д.) непосредственно Заимодавцу в порядке, предусмотренном настоящими Общими условиями или законодательством Российской Федерации;

2) направив Обращение (заявление, жалобу, претензию, запрос и т.д.), касающееся условий Договора, иных документов, связанных с предоставлением и обслуживанием Займа, а также действий Заимодавца и его работников в:

а) Банк России одним из следующих способов:

- заполнив регистрационную форму в разделе «Интернет-приемная Банка России» на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.cbr.ru/>;

- направив письменное обращение в центральный аппарат Банка России по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

- направив письменное обращение в центральный аппарат Банка России по факсу: +7 495 621-64- 65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса +7 495 771-48-30);

- направив письменное обращение на почтовый адрес или факс территориального учреждения Банка России (адреса и телефоны каждого территориального подразделения можно узнать на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.cbr.ru/> в разделе «Территориальные подразделения»;

- передать письменное обращение нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 (Время работы: понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15, перерыв с 12:00 до 13:00);

- позвонив в контактный центр Банка России по телефонам:

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

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

б) Саморегулируемую организацию Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» одним из следующих способов:

- направив письменное обращение по адресу: 127055, г. Москва, ул. Сушнёвская, д. 21, офис 513;

- направив письменное обращение по электронной почте info@alliance-mfo.ru;

- посредством голосового сообщения, позвонив по телефону горячей линии 8 800 333 68 67;

- позвонив по телефонам: 8(499)322-46-77;

в) направив Обращение (заявление, жалобу, претензию, запрос и т.д.), касающееся условий Договора, иных документов, связанных с предоставлением и обслуживанием Займа, а также действий Заимодавца и его работников в иные контролирующие и надзорные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации (Прокуратура Российской Федерации, Управление Федеральной службы судебных приставов, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и др.);

г) в порядке досудебного разрешения споров между Заимодавцем и Заемщиком в соответствии с настоящими Общими условиями;

д) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

е) иными способами, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации.

12. Уступка прав (требований) по Договору

12.1. Заимодавец вправе осуществлять уступку прав (требований) по Договору третьим лицам, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации или Индивидуальными условиями, содержащими условие о запрете уступки, согласованное при заключении Договора.

12.2. Заемщик после заключения Договора вправе установить запрет на уступку Заимодавцем третьим

лицам прав (требований) по Договору посредством направления Заимодавцу соответствующего письменного уведомления о таком запрете, направленного почтовым отправлением по адресу местонахождения Заимодавца.

12.3. В случае уступки Заимодавцем третьим лицам прав (требований) по Договору Заемщик сохраняет в отношении нового Заимодавца все права, предоставленные ему в отношении первоначального Заимодавца в соответствии с федеральными законами.

12.4. Заимодавец уведомляет Заемщика об уступке права требования в срок, не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня уступки права требования, посредством размещения в Личном кабинете или с помощью иного способа обмена информацией между Заимодавцем и Заемщиком, предусмотренного настоящими Общими условиями.

12.5. При полной или частичной уступке своих прав (требований) по Договору третьему лицу, Заимодавец может принять поручительство за Заемщика перед третьим лицом. В этом случае Заемщик соглашается с тем, что к Заимодавцу, исполнившему полностью или частично обязательство Заемщика перед третьим лицом, переходят права Заимодавца по этому обязательству в полном объеме оставшегося неисполненного обязательства Заемщика по Договору. При этом Заимодавец, как поручитель, остается обязанным перед третьим лицом за исполнение Договора.

13. Ответственность Сторон

13.1. Ответственность за нарушение Договора в части, прямо не указанной в нём, Стороны несут в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.2. Нарушение Заемщиком сроков возврата суммы Займа и (или) уплаты процентов по Договору влечет ответственность, установленную законодательством Российской Федерации и Договором.

13.3. Исполнение Заемщиком обязательств по Договору может обеспечиваться путем установления неустойки (пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, размер которой определяется в Индивидуальных условиях.

13.4. Размер неустойки (пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение Заемщиком обязательств по возврату суммы Займа и (или) уплате начисленных на сумму Займа процентов исчисляется исходя из фактического срока неисполнения или ненадлежащего исполнения Заемщиком обязательств по возврату суммы Займа, и может составлять:

- до 20 процентов годовых со всей не поступившей или несвоевременно поступившей суммы Займа - за период, когда по условиям Договора за соответствующий период нарушения обязательства на сумму Займа начисляются проценты;

- до 0,1 процента за каждый день нарушения обязательств со всей не поступившей или несвоевременно поступившей суммы Займа - за период, когда по условиям Договора за соответствующий период нарушения обязательства на сумму Займа проценты не начисляются.

13.5. Неустойка (пени) может начисляться только на непогашенную Заемщиком часть суммы Займа, указанную в Индивидуальных условиях.

13.6. Уплата неустойки (пени) не освобождает Заемщика от исполнения обязательств по возврату суммы Займа и уплате начисленных на сумму Займа процентов.

13.7. Проценты за нарушение Заемщиком обязательств по возврату в установленный Договором срок суммы Займа, предусмотренные ст. 811 Гражданского кодекса Российской Федерации, начислению и уплате не подлежат.

13.8. В случае нарушения Заемщиком условий Договора, заключенного на срок менее чем 60 (шестьдесят) календарных дней, в отношении сроков возврата суммы Займа и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем 10 (десять) календарных дней, Заимодавец вправе потребовать:

- досрочного возврата оставшейся суммы Займа вместе с причитающимися процентами, уведомив об этом Заемщика и установив разумный срок возврата, который не может быть менее чем 10 (десять) календарных дней с момента направления Заимодавцем уведомления;

- расторжения Договора и возврата оставшейся суммы Займа вместе с причитающимися процентами, уведомив об этом Заемщика и установив разумный срок возврата, который не может быть менее чем 10 (десять) календарных дней с момента направления Заимодавцем уведомления. Договор считается расторгнутым, а обязательства сторон прекратившими свое действие (за исключением неисполненных обязательств) с даты получения такого уведомления (если в уведомлении не указана иная дата).

Уведомления Заимодавца о досрочном возврате оставшейся суммы Займа вместе с причитающимися процентами, а также о расторжении Договора, осуществляется посредством размещения в Личном кабинете или с помощью иного способа обмена информацией между Заимодавцем и Заемщиком, предусмотренного настоящими Общими условиями.

13.9. Возможные риски, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением Заемщиком своих обязательств по Договору, а также возможные негативные финансовые последствия:

- возможное увеличение суммы расходов Заемщика, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по возврату суммы Займа или уплаты начисленных процентов, вследствие применения к Заемщику неустойки (пени) в соответствии настоящими Общими условиями, в определенном в Индивидуальных условиях размере;

- при наличии оснований и в порядке, предусмотренном настоящими Общими условиями, Заимодавец имеет право потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы Займа вместе с причитающимися процентами или расторжения Договора;

- Заимодавец имеет право реализовать свое право на судебный порядок взыскания просроченной задолженности по Договору;

- передача Заимодавцем информации об исполнении Заемщиком условий Договора в бюро кредитных историй в целях формирования кредитной истории Заемщика, в том числе: о дате и сумме фактического исполнения обязательств Заемщика в полном и (или) неполном размерах, о сумме задолженности по Договору, о фактах рассмотрения судом споров по Договору и содержании резолютивных частей судебных актов, вступивших в законную силу и т.д., что в дальнейшем может повлиять на решение иной финансовой организации в предоставлении Заемщику финансовой услуги;

- репутационный риск Заемщика (на основании вышеуказанных рисков);

- иные риски, связанные с принудительным взысканием задолженности.

13.10. Заимодавец не несет ответственности:

- за действия кредитной организации (банка) Заемщика или Заимодавца, либо иного участника платёжной системы, в том числе Сервиса, через которые осуществляется предоставление или возврат Займа;

- за несоответствие Заёмщика требованиям, которые предъявляются финансовой организацией, обслуживающей Заёмщика;

- за неисполнение Заёмщиком установленного Заимодавцем порядка и условий предоставления Займа, изложенных в Правилах;

- за непредвиденные и вынужденные перерывы в работе Системы в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Заимодавцу;

- за полные или частичные прерывания доступа и функционирования Системы, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного и/или аппаратного обеспечения.

13.11. Заемщик обязан компенсировать Заимодавцу все издержки и расходы, компенсации третьим лицам, понесенные (уплаченные) Заимодавцем в результате опротестования Заёмщиком перевода денежных средств, если в процессе разбирательства выяснится, что Заёмщик был уведомлен о совершении такой операции.

14. Порядок разрешения споров

14.1. Территориальная подсудность дела по иску Заимодавца к Заемщику, который возник или может возникнуть в будущем, определяется по соглашению сторон в Индивидуальных условиях договора потребительского займа.

14.2. Иски Заемщика к Заимодавцу о защите прав потребителей предъявляются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15. Изменение условий Договора

15.1. Индивидуальные условия Договора могут быть изменены по соглашению между Заимодавцем и Заемщиком путем оформления дополнительного соглашения.

15.1.1. Срок возврата Займа по Договору может быть увеличен (продлонгация) путем заключения дополнительного соглашения к Договору на предложенных Заимодавцем условиях.

15.1.2. Заимодавец размещает предложение о заключении дополнительного соглашения о продлонгации Договора и новый График платежей в Личном кабинете Заемщика.

15.1.3. Заемщик может согласиться с предложенными Заимодавцем условиями дополнительного соглашения о продлонгации Договора в любое время до истечения Срока возврата Займа, установленного Индивидуальными условиями при заключении Договора, путем совершения конклюдентных действий, установленных в таком предложении.

15.1.4. Если Заёмщик до окончания срока, установленного в предложении о заключении дополнительного соглашения о продлонгации Договора, не совершит или совершит конклюдентные действия не в полном объеме, Заёмщик считается не принявшим предложение Заимодавца, а соглашение о продлонгации считается незаключённым. При этом условия Договора не изменяются.

15.1.5. Договор считается продлонгированным в день, следующий за днем наступления Срока возврата Займа, установленного Индивидуальными условиями.

15.1.6. Договор считается продлонгированным на тех же условиях, которые имели место быть при его заключении за исключением случаев указания Заимодавцем в предложении о заключении дополнительного

соглашения о пролонгации Договора иных условий пролонгации.

15.1.7. Максимальное число дополнительных соглашений к Договору, при заключении которого увеличивается срок возврата денежных средств по такому Договору, с одним Заемщиком не может составлять более 5 (пяти) в течение 1 (одного) года, если срок возврата Займа по Договору (при его заключении) не превышает 30 (тридцати) календарных дней. При этом, в максимальное число указанных дополнительных соглашений не включаются дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, а также соглашения, в которых снижена процентная ставка за пользование суммой Займа по сравнению с действующими на момент подписания такого соглашения условиями Договора и (или) уменьшена общая сумма Задолженности по Договору.

15.2. Заимодавец вправе в одностороннем порядке уменьшить постоянную процентную ставку, уменьшить размер неустойки (пени) или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку (пеню), увеличить Срок возврата Займа, уменьшить или отменить плату за оказание услуг, предусмотренных Индивидуальными условиями (при наличии), а также изменить настоящие Общие условия при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств Заемщика по Договору.

При этом Заимодавец направляет Заемщику уведомление об изменении условий Договора посредством размещения в Личном кабинете или одним из способов обмена информацией между Заимодавцем и Заемщиком, установленных настоящими Общими условиями, а в случае изменения размера предстоящих платежей также обеспечивает доступ к информации о предстоящих платежах и об изменении условий Договора через Личный кабинет или одним из способов обмена информацией, предусмотренных настоящими Общими условиями.

15.3. Заимодавец оставляет за собой право изменять настоящие Общие условия в одностороннем порядке в случае внесения поправок в законодательство Российской Федерации или изменения условий использования и возврата потребительского займа.

Об изменениях Общих условий Заимодавец сообщает путем публикации новой редакции Общих условий на своем Сайте в разделе «Документы».

Новая редакция Общих условий распространяется на Договоры, заключенные после вступления в силу новой редакции Общих условий, а также на Договоры, заключенные до даты вступления в силу новой редакции Общих условий, при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств Заемщика по Договору.

16. Прочие условия

16.1. Вся переписка по Договору должна вестись на русском языке.

16.2. К Договору применяется право Российской Федерации.

16.3. Настоящие Общие условия содержат перечень прав и обязанностей Заемщика и Заимодавца по Договору и являются его неотъемлемой частью.

16.4. При возникновении коллизий между настоящими Общими условиями и Индивидуальными условиями преимущественную силу имеют Индивидуальные условия.

16.5. Если законодательством Российской Федерации установлены иные положения, чем те, которые предусмотрены настоящими Общими условиями, либо если настоящие Общие условия ухудшают положение Должника по сравнению с положениями, установленными законодательством Российской Федерации, применяются правила, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

16.6. В случае, если Система производит операции, прямо не указанные в Договоре, либо не производит операций, прямо указанных в Договоре, такое наличие/отсутствие операций означает предложение Заимодавца о возникновении, изменении, прекращении прав и обязанностей Сторон, которые Заёмщик вправе акцептовать конклюдентными действиями, предлагаемыми Системой. Исключением из данного пункта является наличие/отсутствие операций, из содержания которых явно следует, что они не являются таким предложением.

17. Заключительные положения

17.1. Настоящие Общие условия вступают в силу и применяются с 01 июля 2019 г.

17.2. С настоящими Общими условиями можно ознакомиться на Сайте Заимодавца в разделе «Документы» и в офисе выдачи займов.

17.3. Согласие Заемщика с настоящими Общими условиями выражается путем подписания АСП Заемщиком Индивидуальных условий, в п. 14 которых фиксируется такое согласие.

Помимо указанного, ознакомление и согласие Заемщика с настоящими Общими условиями может выражаться посредством совершения иных действий, запрашиваемых и предлагаемых Системой, в том

числе в соответствии с Соглашением об использовании аналога собственноручной подписи (АСП) и Правилами предоставления потребительских займов (микрозаймов).