

# 495

кредит

Общество с ограниченной ответственностью  
Микрофинансовая компания «495 Кредит»  
ИНН 9704063067, ОГРН 1217700207427  
Адрес местонахождения: 119435, г. Москва, вн.  
тер.г. муниципальный округ Хамовники, пер.  
Большой Саввинский, д. 12 стр. 8, этаж 2,  
помещ./ком./часть I/10-15/1,8

## Информации получателю финансовой услуги в ред. 1.7. от 28.02.2025

1.	Полное и сокращенное наименование микрофинансовой организации	Общество с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «495 Кредит» (ООО МФК «495 Кредит»)
2.	Адрес ООО МФК «495 Кредит» в пределах места ее нахождения, адреса обособленных подразделений ООО МФК «495 Кредит», режим работы ООО МФК «495 Кредит» и ее обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения соответствующего обособленного подразделения)	Адрес ООО МФК «495 Кредит»: 119435, г. Москва, вн. тер.г. муниципальный округ Хамовники, пер. Большой Саввинский, д. 12 стр. 8, этаж 2, помещ./ком./часть I/10-15/1,8  Адрес обособленного подразделения: 394036, г. Воронеж, пр-кт Революции, д. 33Б  Режимы работы: 8:00-21:00.  Взаимодействие с ООО МФК «495 Кредит» осуществляется дистанционно, личный прием граждан не осуществляется.
3.	Контактный телефон, по которому осуществляется связь с ООО МФК «495 Кредит»	Тел.: +7 (495) 122 - 22 - 89
4.	Официальный сайт ООО МФК «495 Кредит»	<a href="https://495credit.ru">https://495credit.ru</a>
5.	Информация об используемом ООО МФК «495 Кредит» товарном знаке (при наличии)	Отсутствует.
6.	О регистрационном номере записи ООО МФК «495 Кредит» в государственном реестре микрофинансовых организаций	Регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 2103045009690, дата включения 10.06.2021 г.
7.	О членстве ООО МФК «495 Кредит» в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации)	ООО МФК «495 Кредит» является членом Саморегулируемой организации Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие». Регистрационный номер в реестре членов СРО «МИР» 77 001207, дата включения 26.07.2021 г.
8.	Об исключении ООО МФК «495 Кредит» из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	Отсутствует.

9.	О финансовых услугах и дополнительных услугах ООО МФК «495 Кредит», в том числе оказываемых за дополнительную плату	ООО МФК «495 Кредит» предоставляет за дополнительную платную услугу по расчету кредитного рейтинга при помощи внутренних сервисов на основании информации, предоставляемой заемщиками в заявлении на получение микрозайма. Услуга не является обязательной и не влияет на принятие ООО МФК «495 Кредит» решения о предоставлении Займа заемщикам.
10.	Требования к заемщику, которые установлены ООО МФК «495 Кредит» и выполнение которых является обязательным для предоставления потребительского займа	Требования к заемщикам для предоставления потребительского установлены в Правилах предоставления займов, размещенный на сайте <a href="https://495credit.ru">https://495credit.ru</a> в общем доступе.
11.	Сроки рассмотрения заявления о предоставлении потребительского займа и принятия ООО МФК «495 Кредит» решения относительно этого заявления, перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления	Заявление о предоставлении потребительского займа рассматривается ООО МФК «495 Кредит» в срок до 5 дней. Для рассмотрения заявления заемщику необходимо предоставить персональные данные, а также сведения для оценки платежеспособности и долговой нагрузки заемщика. Перечень документов и сведений установлен в Общих условиях договора займа и Правилах предоставления займов, которые размещены на сайте <a href="https://495credit.ru">https://495credit.ru</a> в общем доступе.
12.	Об установленном порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить.	До подачи Заявления о предоставлении потребительского микрозайма получатель финансовой услуги должен ознакомиться с Правилами предоставления микрозаймов, Информацией об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа, Общими условиями договора потребительского микрозайма, размещенными на сайте ООО МФК «495 Кредит» для неограниченного доступа. При наличии вопросов, неясностей со стороны получателя финансовой услуги сотрудники отдела поддержки и сопровождения ООО МФК «495 Кредит» отвечают на них. В случае если получатель финансовой услуги соглашается с документами, ООО МФК «495 Кредит» предоставляет ему проект индивидуальных условий Договора в виде электронного документа. При наличии вопросов, неясностей со стороны получателя финансовой услуги сотрудники отдела поддержки и сопровождения ООО МФК «495 Кредит» отвечают на них.
13.	Информация о лице, ответственном за предоставление разъяснений условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги.	Сотрудники отдела поддержки и сопровождения ООО МФК «495 Кредит»

14.	О рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа или привлечении денежных средств финансовой организацией)	При заключении договора займа получатель финансовой услуги информируется о следующих рисках: 1. О возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги; 2. Привлекаемые ООО МФК «495 Кредит» займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации. 3. О риске невозврата денежных средств, привлекаемых ООО МФК «495 Кредит» от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования).
15.	Информация об иных договорах, которые заемщик обязан заключить, и (или) иных услугах (работах, товарах), которые он обязан приобрести в связи с договором потребительского займа.	У заемщика отсутствует обязанность заключать иные договоры или приобретать иные услуги в связи с договором потребительского займа.
16.	Информация о возможности запрета уступки ООО МФК «495 Кредит» третьим лицам прав (требований) по договору потребительского займа.	При оформлении договора потребительского займа на сайте ООО МФК «495 Кредит» заемщик вправе выразить согласие или запрет на уступку ООО МФК «495 Кредит» третьим лицам прав (требований) по этому договору потребительского займа путем проставления отметки в специально отведенном поле (чек-боксе).
17.	Виды потребительского займа, валюта и способ предоставления займа. Периодичность платежей.	ООО МФК «495 Кредит» предоставляет нецелевые необеспеченные потребительские займы на сумму от 2 000 рублей до 30 000 рублей сроком от 7 до 30 дней. Займы предоставляются в рублях в безналичном порядке способами, указанными в соответствующем разделе на сайте <a href="https://495credit.ru">https://495credit.ru</a> . Погашение по займам предусмотрено единовременным платежом в последний день срока займа.
18.	Процентные ставки, ПСК. Дата начала начисления процентов за пользование потребительским займом.	Процентная ставка по займам составляет от 0 % до 292% годовых (от 0% до 0,8% в день). ПСК составляет от 0% до 292% годовых. Начисление процентов за пользование займом начинается со дня, следующего за днем предоставления займа, и прекращается в день полного погашения долга.
19.	Способы возврата заемщиком потребительского займа, уплаты процентов по нему,	Внесение платежа по займу возможно в безналичном порядке способами, указанными в соответствующем разделе на сайте <a href="https://495credit.ru">https://495credit.ru</a> .
20.	Ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение договора потребительского кредита (займа)	В случае нарушения срока возврата займа ООО МФК «495 Кредит» вправе начислить неустойку (пеню) в размере 20% годовых от суммы просроченного основного долга, а также

		<p>продолжить начисление процентов за пользование займом до момента погашения задолженности в полном объеме или до момента уступки права требования по договору займа. При этом ООО МФК «495 Кредит» соблюдаются ограничения предельно допустимой суммы начислений, установленные в законодательстве.</p> <p>ООО МФК «495 Кредит» вправе в одностороннем порядке 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) при условии, что это не повлечет за собой возникновение новых или увеличение размера существующих денежных обязательств заемщика по договору потребительского займа.</p>
<p><b>21.</b></p>	<p>О правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности</p>	<p>При осуществлении ООО МФК «495 Кредит» процедуры взыскания просроченной задолженности в отношении заемщика последний имеет следующие права:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Право на получение информации о персональных данных (фамилия, имя и отчество (при наличии)) либо наименования кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах при осуществлении непосредственного взаимодействия.</li> <li>2. Право на согласие либо отказ от способов взаимодействия, не поименованных в ч. 1 ст. 4 Федерального Закона от 02.07.2016 № 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» (далее Федеральный Закон от 02.07.2016 № 230–ФЗ), которое осуществляется посредством направления письменного соглашения между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах.</li> <li>3. Право на взаимодействие исключительно с кредитором (новым кредитором, при переходе к нему прав требования) либо с лицом, действующее от имени и (или) в интересах кредитора (ООО МФК «495 Кредит»), только в том случае, если оно является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр.</li> <li>4. Право отозвать согласие на обработку, передачу (сообщение) третьим лицам персональных данных, просроченной задолженности и порядке ее взыскания.</li> <li>5. Право на взаимодействие на русском языке или языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла просроченная задолженность.</li> <li>6. Право направить либо отменить, адресованное</li> </ol>

		<p>кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона от 02.07.2016 № 230–ФЗ, с указанием на: 1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя; 2) отказ от взаимодействия.</p> <p>7. Право получать информацию о привлечении иного лица для осуществления взаимодействия. Право получать ответы на обращения по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания.</p> <p>Должник также имеет иные права, предусмотренные Федеральным Законом от 02.07.2016 № 230–ФЗ.</p>
22.	<p>О способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг.</p>	<p>Получатели финансовых услуг вправе направлять обращения в ООО МФК «495 Кредит» следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- По электронному адресу <a href="mailto:info@495credit.ru">info@495credit.ru</a></li> <li>- На сайте ООО МФК «495 Кредит» <a href="https://495credit.ru">https://495credit.ru</a> в блоке «Оставить обращение»</li> <li>- Почтовым отправлением по следующему адресу: 119435, г. Москва, вн. тер.г.. муниципальный округ Хамовники, пер. Большой Саввинский, д. 12 стр. 8, этаж 2, помещ./ком./часть I/10-15/1,8</li> <li>- По телефону 8(495)122-22-89</li> <li>- Веб- чат на сайте <a href="https://495credit.ru">https://495credit.ru</a></li> </ul>
23.	<p>Информация о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России</p>	<p>Контактная информация для обращения в СРО «МиР» (по данным сайта <a href="http://npmir.ru">http://npmir.ru</a>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Почтовый адрес: 107078, г. Москва Орликов переулок, д.5, стр.1, этаж 2, пом.11. - СРО «МиР»</li> <li>б) Электронная почта: <a href="mailto:info@npmir.ru">info@npmir.ru</a>.</li> <li>в) Форма на сайте: <a href="https://npmir.ru/feedback/users">https://npmir.ru/feedback/users</a></li> </ul> <p>Контактная информация для обращения в Банк России (по данным сайта <a href="#">Контактная информация   Банк России</a>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) Контактный центр Банка России: 300 (для бесплатных звонков с мобильных телефонов), 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России), +7 499 300-30-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи);</li> <li>б) Интернет-приемная Банка России: <a href="https://www.cbr.ru/Reception/Message/Register">https://www.cbr.ru/Reception/Message/Register</a></li> <li>в) Общественная приемная Банка России, адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1. Запись на личный прием осуществляется: – по телефонам контактного центра, – при личном обращении в Общественную приемную Банка России.</li> </ul>

24.	Информация о возможности направления обращений финансовому уполномоченному	<p>Контактная информация для обращения к финансовому уполномоченному (по данным официального сайта финансового уполномоченного - <a href="https://finombudsman.ru">https://finombudsman.ru</a>):</p> <p>а) В электронной форме через личный кабинет потребителя финансовых услуг <a href="https://finombudsman.ru/lk/login">https://finombudsman.ru/lk/login</a></p> <p>б) В письменной форме на бумажном носителе по адресу финансового уполномоченного (119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3, получатель — АНО «СОДФУ»).</p> <p>в) В электронной форме на портале Госуслуг <a href="https://www.gosuslugi.ru/457310/1/info">https://www.gosuslugi.ru/457310/1/info</a>.</p> <p>По вопросам подачи и рассмотрения обращений потребитель финансовых услуг может обратиться в контактный центр Службы финансового уполномоченного по номеру 8 (800) 200-00-10 или записаться на консультацию в режиме видеосвязи к работникам АНО «СОДФУ» на странице «Личный приём» <a href="https://finombudsman.ru/about/lichnyij-priyom.html">https://finombudsman.ru/about/lichnyij-priyom.html</a>.</p>
25.	О способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг)	<p>Споры, связанные с получением финансовой услуги, разрешаются в досудебном порядке путем переговоров, а при не достижении согласия – в судебном порядке. Споры, связанные с имущественными требованиями, разрешаются в досудебном порядке путем направления заявления в ООО МФК «495 Кредит», а после его рассмотрения - финансовому уполномоченному. Заемщик вправе защищать свои права, связанные с его статусом потребителя, в суде по правилам подсудности, установленным законодательством РФ о защите прав потребителей. При этом возможно урегулирование возникшего спора путем участия сторон спора в процедуре медиации, если это прямо предусмотрено заключенным договором либо между сторонами достигнуто соответствующее письменное соглашение.</p>
26.	Информация о праве заемщика обратиться к ООО МФК «495 Кредит» с требованием, указанным в части 1 статьи 6.1-2 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" (Закон № 353-ФЗ) и об условиях, при наступлении которых у заемщика возникает соответствующее право	<p>Заемщик в любой момент в течение времени действия договора займа, вправе обратиться в ООО МФК «495 Кредит» с требованием о предоставлении льготного периода, предусматривающего приостановление исполнения заемщиком своих обязательств по такому договору, при одновременном соблюдении следующих условий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• условия такого договора ранее не изменялись по требованию заемщика, указанному в статье 6.1-2 Закона № 353-ФЗ или статье 6 Закона № 106-ФЗ<sup>1</sup>.</li> </ul> <p>Ранее произведенное изменение условий договора займа по требованию заемщика в связи с обстоятельствами, предусмотренными пунктом 1 части 2 статьи 6.1-2 Закона № 353-ФЗ, не является основанием для отказа в предоставлении льготного периода в случае обращения</p>

<sup>1</sup> Федеральный закон от 3 апреля 2020 года N 106-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)".

		<p>заемщика в связи с обстоятельствами, предусмотренными пунктом 2 части 2 статьи 6.1-2 Закона № 353-ФЗ. Аналогичный подход применим при обращении заемщика с требованием в связи с обстоятельствами, предусмотренными пунктом 2 части 2 статьи 6.1-2 Закона № 353-ФЗ в случае, если ранее условия договора займа были изменены в связи с обстоятельствами, предусмотренными пунктом 1 части 2 статьи 6.1-2 Закона № 353-ФЗ;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• не действует льготный период, установленный в соответствии со статьей 1 Закона № 377-ФЗ<sup>2</sup>;</li><li>• заемщик на день направления требования находится в трудной жизненной ситуации;</li><li>• на день получения ООО МФК «495 Кредит» требования отсутствует:<ul style="list-style-type: none"><li>- вступившее в силу постановление (акт) суда о признании обоснованным заявления о признании заемщика банкротом и введении реструктуризации его долгов или о признании заемщика банкротом и введении реализации имущества гражданина,</li><li>- сведения в ЕФРСБ о признании заемщика банкротом,</li><li>- вступившее в силу постановление (акт) суда о взыскании задолженности заемщика.</li></ul></li></ul> <p>Заемщик вправе обратиться с соответствующим требованием способами, установленными договором потребительского займа.</p>
--	--	--

27.	<p>Информация о праве заемщика установить в соответствии с Федеральным законом от 30 декабря 2004 года N 218-ФЗ "О кредитных историях" запрет на заключение с ним договоров потребительского кредита (займа)</p>	<p>С 1 марта 2025 года заемщик вправе установить в соответствии с Федеральным законом от 30 декабря 2004 года N 218-ФЗ "О кредитных историях" запрет на заключение с ним договоров потребительского кредита (займа).</p> <p>Заявление об установлении запрета может быть подано:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Через Госуслуги В Госуслугах размещена электронная форма, следует выбрать условие запрета и подать заявление.</li> <li>2. Через МФЦ Возможность подачи заявления об установлении запрета через МФЦ будет поэтапно появляться в МФЦ в период с 01.03.2025 по 31.08.2025. Нужно будет выбрать условие запрета и подписать заявление, составленное по форме, установленной Банком России, собственноручной подписью.</li> </ol> <p>Заявление далее направляется во все квалифицированные бюро кредитных историй (КБКИ). В случае приема заявления КБКИ включают в состав кредитной истории сведения о запрете.</p> <p>Запрет может быть установлен на заключение кредитными организациями и (или) микрофинансовыми организациями договора потребительского кредита (займа) в очном и дистанционном формате или только в дистанционном формате. В рамках одного заявления может быть установлен запрет с разными условиями.</p> <p>При наличии запрета кредитор отказывает заемщику в заключении договора и указывает причину отказа. Помимо этого, кредитор отказывает заемщику в заключении договора и указывает причину отказа в случае несоответствия представленных заемщиком сведений об ИНН, выявленного кредитором в рамках проверки со сведениями в ФНС, или невозможности самостоятельного кредитором сведений об ИНН, принадлежащем заемщику.</p> <p>Кредитор не вправе требовать исполнения заемщиком обязательств по договору займа в следующих случаях:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Если кредитор не ранее чем за 30 календарных дней до даты заключения договора потребительского кредита (займа) не запросил во всех КБКИ информацию о наличии в кредитной истории заемщика сведений о запрете (снятии запрета), и на день заключения кредитором с заемщиком договора потребительского кредита (займа) имелись сведения о действующем запрете в кредитной истории этого заемщика, распространяющемся на заключенный с ним договор потребительского кредита (займа).</li> <li>2. Если при наличии сведений о действующем</li> </ol>
-----	--	---

		<p>запрете в кредитной истории заемщика на день запроса информации о наличии таких сведений о запрете (снятии запрета) между кредитором и заемщиком заключен договор потребительского кредита (займа), на который распространяется запрет.</p> <p>Заемщик вправе обратиться в бюро кредитных историй (БКИ) или к Кредитору с заявлением об оспаривании содержащейся в кредитной истории информации (об аннулировании договора займа), если на дату запроса Кредитором информацию о наличии в кредитной истории заемщика сведений о запрете в кредитной истории последнего содержались сведения о действующем запрете, распространяющемся на заключение такого договора займа.</p> <p>Кредитор обязан в течение 10 рабочих дней со дня получения запроса БКИ или со дня получения от заемщика вышеуказанного заявления исправить кредитную историю заемщика в оспариваемой части, направив в БКИ сведения о необходимости аннулировать информацию о таком договоре займа.</p> <p>О результатах рассмотрения заявления заемщика БКИ обязано в письменной форме сообщить ему по истечении 20 рабочих дней со дня получения такого заявления.</p>
--	--	---

---

<sup>2</sup> Федеральный закон от 7 октября 2022 года N 377-ФЗ "Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

**Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг  
в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц -  
получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере  
финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации**

**1. Общие положения**

1.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

1) **Личный кабинет** - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте микрофинансовой организации, позволяющий получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении им своих обязанностей по договору об оказании финансовой услуги, а также взаимодействовать с микрофинансовой организацией посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

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

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

4) **Официальный сайт микрофинансовой организации** - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат микрофинансовой организации;

5) **Получатель финансовой услуги** - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

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

7) **Реструктуризация задолженности** - решение микрофинансовой организации в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

8) **Саморегулируемая организация** - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка";

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

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской

Федерации, используемые в настоящем Стандарте, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

## **2. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг**

Микрофинансовая организация по договору потребительского микрозайма обязана бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные микрофинансовой организацией копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

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

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, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), а для POS-микрозаймов - документ, подтверждающий перечисление денежных средств в пользу получателя финансовой услуги;

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.

2.3. В случае если документы, указанные в подпунктах 1, 2 и 4 пункта 2.2, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), микрофинансовая организация обеспечивает получателю финансовой услуги доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения микрофинансовой организацией и получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

## **3. Правила взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг**

3.1. Общие правила взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг.

В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

В деятельности микрофинансовой организации не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

1) передача микрофинансовой организацией в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;

2) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;

3) стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с

целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;

4) премирование работников микрофинансовой организации за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

3.2. Информация, запрашиваемая микрофинансовой организацией у получателя финансовой услуги до заключения договора потребительского займа

До заключения договора потребительского займа или принятия получателя финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, микрофинансовая организация обязана запросить у получателя финансовой услуги 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). При этом в отношении POS-микрозаймов микрофинансовая организация вправе устанавливать особый порядок предоставления информации о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги;

2) о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;

3) о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);

4) о наличии в собственности получателя финансовой услуги движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

3.3. Осуществление оценки платежеспособности получателя финансовой услуги

Микрофинансовая организация при рассмотрении заявления получателя финансовой услуги на получение потребительского займа в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности получателя финансовой услуги.

Для оценки долговой нагрузки микрофинансовая организация обязана запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в микрофинансовую организацию с заявлением на получение потребительского займа на сумму свыше 3 000 (трех тысяч) рублей, следующую информацию:

1) о текущих денежных обязательствах;

2) о периодичности и суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам. При этом в отношении POS-микрозаймов микрофинансовая организация вправе не запрашивать информацию о периодичности платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам, а также устанавливать особый порядок предоставления информации о суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам;

3) о целях получения займа получателем финансовой услуги (за исключением POS-микрозаймов);

4) об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;

5) о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату подачи в микрофинансовую организацию заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

С 1 октября 2017 года в целях недопущения превышения предельного уровня

платежеспособности получателя финансовой услуги между одной микрофинансовой организацией и одним получателем финансовой услуги не может быть заключено более 10 (десяти) (с 1 января 2019 года - более 9 (девяти)) договоров потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, за исключением договоров, срок пользования денежными средствами по которым фактически составил не более 7 (семи) календарных дней. При расчете предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги для целей настоящего пункта учитываются договоры потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, заключенные в течение 1 (одного) года, предшествующего дате получения микрофинансовой организацией заявления на получение очередного потребительского микрозайма от получателя финансовой услуги.

Микрофинансовая организация не вправе заключать с получателем финансовой услуги договор потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у получателя финансовой услуги обязательств перед такой микрофинансовой организацией по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

3.4. Порядок взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности.

В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, микрофинансовая организация с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязана в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с получателем финансовой услуги, согласованных с получателем финансовой услуги в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Микрофинансовая организация обязана с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации информировать получателя финансовой услуги по договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивать у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

### 3.5. Реструктуризация задолженности

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.

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.

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;
- б) 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.

Указанные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято микрофинансовой организацией. Получатели финансовых услуг должны предоставлять подтверждающие документы вместе с заявлением о реструктуризации. Кроме этого, микрофинансовая организация также вправе 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.

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 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.

### 3.6. Увеличение срока возврата суммы займа

С 1 октября 2017 года максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не может составлять более 7 (семи) в течение 1 (одного) года (с 1 апреля 2018 года - более 6 (шести), с 1 января 2019 года - более 5 (пяти)), если получателем финансовой услуги является физическое лицо и срок возврата займа, предусмотренный таким договором при его заключении, не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

В максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского

микрорайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не включаются дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, а также соглашения, указанные в пункте 6 статьи 12 настоящего Стандарта, если в указанном соглашении снижена процентная ставка за пользование микрораймом по сравнению с действующими на момент подписания такого соглашения условиями указанного договора и (или) уменьшена общая сумма задолженности по договору потребительского микрорайма.

3.7. Порядок и случаи фиксации телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также хранения соответствующей информации

Микрофинансовая организация по договору потребительского займа обеспечивает фиксацию и хранение иницируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности микрофинансовой организации по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения:

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

#### **4. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг**

4.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг микрофинансовая организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

4.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

Ответ на обращение получателя финансовой услуги микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным микрофинансовой организацией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение микрофинансовая организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

Микрофинансовая организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем микрофинансовая организация вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на

осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц: нотариальная доверенность, либо нотариально заверенная копия доверенности (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

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

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

Микрофинансовая организация обязана в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), номер паспорта, адрес (почтовый или электронный, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

Получатель финансовой услуги обязан включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

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

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

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

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

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

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

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

юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

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

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся микрофинансовой организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений". Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

4.3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений.

Микрофинансовая организация принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации.

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".