Утверждено

 Приказом генерального директора

ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение»

Буровой В.А.

«26» февраля 2021 года

СТАНДАРТ ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение»

ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ЗАЕМЩИКОВ /ИНВЕСТОРОВ (участников общества)

Настоящий стандарт ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» по защите прав и интересов заемщиков/инвесторов, разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", "Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации" (утв. Банком России 22.06.2017),

Настоящий Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов заемщиков/инвесторов и устанавливает требования, которыми сотрудники ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

Настоящий Стандарт не применяется к отношениям ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» с заемщиками/инвесторами, возникшим до даты утверждения "Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации" (утв. Банком России 22.06.2017)

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Стандарта

1. Настоящий Стандарт принят в целях:

1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов заемщиков/инвесторов, оказываемых ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение»;

2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» с заемщиками/инвесторами;

3) повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности заемщиков/инвесторов о деятельности ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение»;

4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение».

2. Стандарт основывается на нормах законодательства Российской Федерации.

3. Стандарт обязателен к применению всеми сотрудниками ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» вне зависимости от занимаемой ими должности и действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации, включая нормативные акты Банка России.

4. Микрофинансовая организация обязана включать в договор с третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет такой микрофинансовой организации, положения, обязывающие такое третье лицо соблюдать требования настоящего Стандарта.

5. Микрофинансовая организация обязана обеспечить соблюдение требований настоящего Стандарта третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет микрофинансовой организации, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности.

Статья 2. Основные понятия, используемые в настоящем Стандарте

Для целей настоящего Стандарта используются следующие основные понятия:

1) личный кабинет - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» по адресу: [https:// https://dobrozaim.ru/](https://centrzaimov.ru), позволяющий заемщикам/инвесторам получать информацию об исполнении им своих обязанностей по договорам Займа, а также взаимодействовать с ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

2) обращение - направленное в ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» заемщиками/инвесторами, 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 ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» услуг;

3) онлайн-заем - договор микрозайма, заключенный с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или иным разрешенным законом способом, при котором взаимодействие заемщиков с ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», осуществляется дистанционно, и сумма займа по которому предоставлена заемщикам в безналичной форме (включая перевод денежных средств без открытия счета);

4) официальный сайт микрофинансовой организации - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", расположенный по адресу: [https:// https://dobrozaim.ru/](https://centrzaimov.ru) и содержащий информацию о деятельности ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение»;

5) заемщик - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» с намерением получить, получающее или получившее займ;

6) инвесторы- физические лица (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуальных предпринимателей) или юридические лица, являющиеся учредителями (участниками) микрокредитной компании и обратившееся в ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» с предложением о предоставлении, предоставляющее или предоставившее займ;

7) реструктуризация задолженности - решение ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» в отношении задолженности заемщика, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

8) 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.

Глава 2. Правила предоставления информации заемщикам/инвесторам

Статья 3. Объем информации, предоставляемой заемщикам/инвесторам

1. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», в местах своего присутствия (месте своего нахождения и/или месте нахождения своих обособленных подразделений), а также, на официальном сайте размещает следующую информацию:

1) полное и сокращенное наименование, адрес в пределах места нахождения, адреса обособленных подразделений, режим работы ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» и его обособленных подразделений, номер контактного телефона, официальный сайт, информацию об используемом товарном знаке, о факте привлечения к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности, о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций, о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации), об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации), а также текст настоящего Стандарта;

2) о финансовых услугах и дополнительных услугах ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», в том числе оказываемых за дополнительную плату;

3) об установленном в ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую заемщик/инвестор намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений;

4) о рисках, связанных с заключением и исполнением заемщиком/инвестором условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа или привлечении денежных средств);

5) о правах заемщика/инвестора при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;

6) о способах и адресах для направления обращений заемщикам/инвесторам, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России;

7) о способах защиты прав заемщика/инвестора, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе информацию о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному и порядок направления такого обращения.

2. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» предоставляет информацию о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением заемщиком/инвестором своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги, в том числе:

1) информацию о возможном увеличении суммы расходов заемщика/инвестора, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к заемщику/инвестору неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги;

2) информацию о том, что привлекаемые ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» 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) информацию о рисках невозврата денежных средств, привлекаемых ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» от заемщиков- физических и юридических лиц по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования), а также путем приобретения заемщиком/инвестором ценных бумаг, выпускаемых ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» (при наличии).

3. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» предоставляет заемщику информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых условиях, в частности, сообщает о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

1) соразмерность долговой нагрузки заемщика с текущим финансовым положением;

2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);

3) вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

4. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» предоставляет заемщику информацию о том, что сведения, предоставленные последними в ответ на запрос ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» в соответствии с [пунктом 1 статьи 9](#P142) настоящего Стандарта, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

Статья 4. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг

1. Информация, указанная в [статье 3](#P44) настоящего Стандарта, доводится ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» до заемщиков/инвесторов:

1) на равных правах и в равном объеме для всех заемщиков/инвесторов;

2) бесплатно, с учетом [пункта 3](#P74) настоящей статьи;

3) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации;

4) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» обеспечивает, чтобы предоставляемая заемщикам/инвесторам информация и содержание документов были понятны и доступны для понимания заемщикам/инвесторам, не имеющим специальных знаний в области финансов.

5) в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;

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

2. Для предоставления информации ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» использует согласованные с заемщиком/инвестором при заключении договора об оказании финансовой услуги информационные носители и каналы связи, включая, телефонную и почтовую связь, а также сообщение информации через официальный сайт, обеспечивая при этом возможность взаимодействия с заемщиком/инвестором по тем каналам связи, которые использовались при заключении договора об оказании финансовой услуги.

3. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» по договору потребительского микрозайма 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, предоставляет заемщику по его письменному требованию надлежащим образом заверенные копии следующих документов (при отсутствии указанных документов, заявителю предоставляется обоснование невозможности предоставления таких документов):

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

2) подписанное заемщиком заявление на предоставление займа;

3) документ, подтверждающий выдачу заемщику займа (ордер, акт, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), или иной документ, подтверждающий перечисление денежных средств в пользу заемщика;

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

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

4. В случае если документы, указанные в [подпунктах 1](#P75), [2](#P76) и [4 пункта 3](#P78) настоящей статьи, были подписаны заемщиком аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» предоставляет заемщику доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения сторонами своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

5. Документы, указанные в [пункте 3](#P74) настоящей статьи, составляются на русском языке и распечатываются с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами "Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03", утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

6. Документы, указанные в [подпунктах 1](#P75) - [4 пункта 3](#P78) настоящей статьи, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от заемщика/инвестора в "Журнале регистрации обращений". Документ, указанный в [подпункте 5 пункта 3](#P79) настоящей статьи, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от заемщика/инвестора в "Журнале регистрации обращений".

Если обращение заемщика/инвестора содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» вправе предоставить указанные в [пункте 3](#P74) настоящей статьи документы при ответе на такое обращение в срок, указанный в [пункте 3 статьи 19](#P320) настоящего Стандарта.

Статья 5. Предоставление информации на официальном сайте ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение»

1. Информация, размещаемая на официальном сайте ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» размещается с учетом следующих особенностей:

1) информация, размещаемая на сайте доступна заемщику/инвестору круглосуточно на русском языке для ознакомления и использования. Указанная информация предоставляется без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и без иных ограничений;

2) информация доступна заемщику/инвестору с использованием бесплатного (широко распространенного) программного обеспечения;

3) информация, размещаемая на сайте не зашифрована и не защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление заемщика/инвестора с ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение.

ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» обеспечивает свободный доступ к информации, размещенной на официальном сайте ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» (за исключением информации, размещенной в личном кабинете заемщика/инвестора).

5. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» предоставляет круглосуточный доступ к разделу официального сайта с информацией о себе и условиях оказываемых финансовых услуг, подлежащей раскрытию в соответствии с Федеральным законом от 21 декабря 2013 года N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", иными федеральными законами Российской Федерации, а также принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

При этом, допускается перерыв в работе официального сайта ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», на срок не более 4 (четырех) часов в месяц (за исключением перерывов, связанных с обстоятельствами непреодолимой силы, подтвержденными решениями (заявлениями) компетентных органов государственной власти и уполномоченных организаций, либо с действиями третьих лиц, подтвержденными соответствующими документами, выданными органами государственной .

6. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» обеспечивает заемщику доступ в личном кабинете к следующей информации:

1) индивидуальные условия договора потребительского займа, а в случае их изменения после заключения указанного договора - с учетом изменений, внесенных в договор потребительского займа;

2) график платежей по договору потребительского займа, а в случае его изменения - с учетом изменений;

3) структура и размер текущей задолженности заемщика.

Глава 3. Предоставление информации рекламного характера

о деятельности ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение»

Статья 6. Основные принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение»

1. Основными принципами ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» по предоставлению информации рекламного характера являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

2. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» самостоятельно выбирает форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации и настоящего Стандарта.

3. Информация рекламного характера, предоставляемая ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» оформляется таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием заемщика/инвестора и (или) не эксплуатировать недостаток их опыта и знаний.

4. Информация рекламного характера, предоставляемая ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» не содержит каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести заемщика/инвестора в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор заемщика/инвестора.

Статья 7. Особенности интернет-рекламы ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение»

1. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» не использует фирменное наименование и (или) товарный знак иной микрофинансовой организации в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» в целях недопущения предоставления заемщику/инвестору недостоверной информации не применяет маскировку официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другой микрофинансовой организации, обнародованный ранее.

3. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» не использует для рекламы своих услуг программы для электронно-вычислительной машины, которые предназначены для изменения информации, обрабатываемой посредством иной программы для электронно-вычислительной машины, предназначенной для получения доступа к сайтам в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и (или) для совершения иных действий, связанных с такой информацией (браузерные плагины).

Глава 4. Правила взаимодействия ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» с заемщиками/инвесторами.

Статья 8. Общие правила взаимодействия ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» с заемщиками/инвесторами

1. В случае возникновения у заемщика/инвестора вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» предоставляет заемщику/инвестору мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения.

В случае обращения заемщика/инвестора за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди составляет не более 30 (тридцати) минут.

2. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», в своей деятельности не применяет недобросовестные практики, в том числе:

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

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

3) стимулирование заключения заемщика/инвестора иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного заемщиком/инвестором на лучших для него условиях;

4) премирование работников за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности заемщиков/инвесторов.

Статья 9. Информация, запрашиваемая ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» у заемщика до заключения договора потребительского займа

1. До заключения договора потребительского займа или принятия заемщика на обслуживание, не реже 1 (одного) раза в год, ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» запрашивает у заемщика следующую информацию:

1) о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах заемщика (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей).;

2) о возможности предоставления обеспечения исполнения заемщиком 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 заемщик выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);

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

Статья 10. Осуществление ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» оценки платежеспособности получателя финансовой услуги

1. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» при рассмотрении заявления заемщика на получение потребительского займа в обязательном порядке проводит оценку его платежеспособности.

2. Для оценки долговой нагрузки ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» запрашивает у заемщика, обратившегося 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 заемщиком обязательствам;

3) о целях получения займа заемщиком;

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

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

3. В целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности заемщика между ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» и одним заемщиком 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 ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» заявления на получение очередного потребительского микрозайма от заемщика.

4. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» не заключает с заемщиком договор потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у заемщика обязательств перед ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

5. Положения [пунктов 3](#P161) и [4](#P162) настоящей статьи не распространяются:

1) на выданные до 1 апреля 2018 года микрозаймы, сумма которых не превышает 3 000 (трех тысяч) рублей или срок возврата которых не превышает 6 (шести) календарных дней;

2) на выданные с 1 апреля 2018 года микрозаймы, сумма которых не превышает 3 000 (трех тысяч) рублей и срок возврата которых не превышает 7 (семи) календарных дней;

3) на микрозаймы, выданные на льготных условиях, с процентной ставкой, не превышающей трехкратную ключевую процентную ставку, установленную Банком России на дату выдачи таких микрозаймов.

Статья 11. Порядок взаимодействия ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» с заемщиком при возникновении задолженности

1. В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки заемщика в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности информирует заемщика о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи, согласованных с заемщиком в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

2. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» информирует заемщика по договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивает у заемщика информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

Статья 12. Реструктуризация задолженности

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа заемщик (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» с заявлением о реструктуризации задолженности.

2. По получению заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» рассматривает такое заявление и анализирует приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном настоящей статьей.

3. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности заемщика по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения заемщиком суммы потребительского займа:

1) смерть получателя заемщика;

2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью заемщика или его близких родственников;

3) присвоение заемщику инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;

4) тяжелое заболевание заемщика, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

5) вынесение судом решения о признании заемщика недееспособным или ограниченным в дееспособности;

6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей заемщиком по договору потребительского займа;

7) потеря работы или иного источника дохода заемщиком в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если заемщик имеет несовершеннолетних детей либо семья заемщика в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;

8) обретение заемщиком статуса единственного кормильца в семье;

9) призыв заемщика в Вооруженные силы Российской Федерации;

10) вступление в законную силу приговора суда в отношении заемщика, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

11) произошедшее не по воле заемщика существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода заемщика и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

4. Указанные в [пункте 3](#P178) настоящей статьи факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не будет принято ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» дополнительно. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, доводит до сведения заемщиков информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у заемщика в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

5. По итогам рассмотрения заявления заемщика о реструктуризации ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет заемщику ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в сроки, указанные в [пункте 3 статьи 19](#P320) настоящего Стандарта.

6. В случае принятия ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе заемщику, ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» предлагает заключить соответствующее соглашение о реструктуризации задолженности, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Статья 13. Увеличение срока возврата суммы займа

1. Максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним заемщиком 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 заемщиком является физическое лицо и срок возврата займа, предусмотренный таким договором при его заключении, не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

2. В максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним заемщиком 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](#P192) настоящего Стандарта, если в указанном соглашении снижена процентная ставка за пользование микрозаймом по сравнению с действующими на момент подписания такого соглашения условиями указанного договора и (или) уменьшена общая сумма задолженности по договору потребительского микрозайма.

Статья 14. Порядок и случаи фиксации телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также хранения соответствующей информации

1. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» по договору потребительского займа обеспечивает фиксацию и хранение инициируемых ею телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений заемщиков, переписки через официальный сайт или личный кабинет заемщика и иных видов взаимодействия с заемщиком, относящихся к деятельности ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» 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.

2. Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с заемщиком/инвестором определяется ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» индивидуально исходя из технических возможностей и (или) вида взаимодействия с заемщиком. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи.

3. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» сообщает заемщику о фиксации взаимодействия с ним, а также, вправе осуществлять фиксирование и хранение информации, не относящейся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации.

4. ОО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» обеспечивает хранение зафиксированных телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, и иных видов взаимодействия с заемщиком, составленных и полученных ею в ходе осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, до истечения сроков, указанных в [пункте 1](#P209) настоящей статьи, в соответствующем для данного вида взаимодействия формате (на бумажном носителе или на электронном, магнитном, оптическом носителе), за исключением случаев, когда фиксация или хранение противоречит законодательству Российской Федерации.

Статья 15. Минимальные стандарты обслуживания заемщиков- физических и юридических лиц, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение»

1. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» обеспечивает соответствие офисов установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечивает наличие освещения и отопления, а также оборудование офиса инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с заемщиками и приема обращений от заемщиков/инвесторов.

2. За исключением случаев заключения договоров микрозайма посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», осуществляет прием заявок и заключение договоров об оказании финансовых услуг, обеспечивая при этом соблюдение минимальных условий обслуживания заемщиков/инвесторов, в том числе:

1) в офисе ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», в котором осуществляется заключение договоров об оказании финансовых услуг (прием заявлений о предоставлении микрозайма), размещаться информация, указанная в [статье 3](#P44) настоящего Стандарта;

2) работники ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», очно взаимодействующие с заемщиком/инвестором, должны обладать доступными для обозрения заемщика/инвестора средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

3) в офисах ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» обеспечивается возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с заемщиком/инвестором;

4) в офисах ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» обеспечивается возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с заемщика/инвестора с ограниченными возможностями с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых заемщиком/инвестором, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в [статье 3](#P44) настоящего Стандарта, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о финансовой услуге наравне с другими лицами.

Статья 16. Требования к работникам ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», осуществляющим непосредственное взаимодействие с заемщиком/инвестором, а также к проверке соответствия данных работников указанным требованиям

1. Работник или представитель ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», взаимодействующий с заемщиком/инвестором, обязан иметь основное общее образование, владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», а также уметь в доступной форме предоставить такую информацию заемщику/инвестору, в том числе посредством предоставления возможности заемщику/инвестору ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

2. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» проводит регулярное обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с заемщиками/инвесторами, и предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с указанными лицами.

3. Обучение, предусмотренное [пунктом 2](#P232) настоящей статьи, проводится в соответствии с внутренним документом ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», разработанным с учетом настоящего Стандарта и предусматривающим, в том числе:

1) порядок проведения обучения работников;

2) требования к периодичности прохождения соответствующих обучающих мероприятий работниками, осуществляющими непосредственное взаимодействие с заемщиками/инвесторами;

3) порядок проведения ежегодных проверок квалификации работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с заемщиками/инвесторами, обеспечивающих возможность оценки качества такой работы;

4) процедуры проверки профессиональных навыков (оценка соответствия);

5) порядок фиксации результатов проведения обучения работников и оценки соответствия.

4. Обучение, предусмотренное [пунктом 2](#P232) настоящей статьи, проводится в следующих формах:

1) вводный (первичный) инструктаж;

2) целевой (внеплановый) инструктаж;

3) повышение квалификации (плановый инструктаж) в области защиты прав заемщиков/инвесторов.

5. Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации и внутренними документами ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» в области защиты прав заемщиков/инвесторов проводятся при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу для выполнения функций, указанных в [главах 4](#P128), [5](#P274) настоящего Стандарта.

6. Обучение в форме вводного (первичного) инструктажа работник ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» проходит однократно до начала осуществления соответствующих функций, при этом перечень работников и (или) должностей определяется в соответствии с внутренним документом ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», разработанным с учетом настоящего Стандарта.

7. Целевой (внеплановый) инструктаж и повышение квалификации (плановый инструктаж) работники ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», осуществляющие непосредственное взаимодействие с заемщиками/инвесторами, проходят в процессе трудовой деятельности.

8. Целевой (внеплановый) инструктаж проводится руководителем ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» или руководителем кадрового подразделения в следующих случаях:

1) при изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав заемщиков/инвесторов ;

2) при утверждении ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав заемщиков/инвесторов;

3) при переводе работника на другую постоянную работу в ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав заемщиков/инвесторов недостаточно для выполнения новой трудовой функции;

4) при поручении работнику ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечет изменения условий заключенного с работником трудового договора.

9. Повышение квалификации (плановый инструктаж) работников осуществляется с периодичностью, устанавливаемой ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» самостоятельно, однако не реже одного раза в год.

10. Работники ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», осуществляющие непосредственное взаимодействие с заемщиками/инвесторами, допускаются к работе с указанными лицами только после прохождения обучения, предусмотренного настоящей статьей. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с заемщикам/инвесторам только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем, на условиях, определенных внутренним документом ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение».

Глава 5. Рассмотрение ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» обращений заемщиков/инвесторов

Статья 17. Общие принципы и порядок рассмотрения ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» обращений заемщиков/инвесторов

1. При рассмотрении обращений заемщиков/инвесторов ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность заемщика/инвестора о получении ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» его обращения.

2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» создано подразделение по рассмотрению обращений заемщиков/инвесторов. В вышеуказанных целях ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

3. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» обеспечивает наделение подразделения по рассмотрению обращений заемщиков/инвесторов следующими правами:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у заемщиков/инвесторов, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения заемщиков/инвесторов;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к генеральному директору ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с заемщиками/инвесторами, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов заемщиков/инвесторов.

4. Ответ ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» на обращение может быть подписан как генеральным директором, так и иным лицо, действующим на основании доверенности (уполномоченным представителем ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение»).

Статья 18. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

1. Ответ на обращение заемщика/инвестора направляется по адресу, предоставленному последними при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному заемщиком/инвестором 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 заемщиком/инвестором, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение». В случае направления обращения от имени заемщика/инвестора его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» заемщиком/инвестором при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

2. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 3](#P291) настоящей статьи.

3. В случае направления обращения от имени заемщика/инвестора его представителем ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заемщика/инвестора. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени заемщика/инвестора, являются:

1) для физических лиц: простая письменная доверенность (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.

4. 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 заемщиком/инвестором и ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение». При этом использование личного кабинета заемщика признается надлежащим способом обмена сообщениями между заемщиком и ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение».

5. В случае возникновения у ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» сомнений относительно подлинности подписи на обращении заемщика/инвестора или полномочий представителя заемщика/инвестора, ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» проинформирует заемщика/инвестора о риске получения информации о заемщике/инвесторе неуполномоченным лицом.

6. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), информирует заемщиков/инвесторов о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в [пунктах 7](#P297) и [8](#P298) настоящей статьи.

7. Обращение заемщика/инвестора должно содержать в отношении заявителя, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с [пунктом 1](#P289) настоящей статьи, для направления ответа на обращение; в отношении юридического лица, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

8. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» доводит до сведения заемщиков/инвесторов рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между заемщиком/инвестором и ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение»;

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 ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», действия (бездействие) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые заемщик/инвестор считает необходимым сообщить;

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

9. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» вправе отказать в рассмотрении обращения заемщика/инвестора по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие заемщика/инвестора признаки (в отношении физического лица- фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении юридического лица, 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 ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который заемщику/инвестору 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.

10. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» рассматривает обращение заемщика/инвестора по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в [пункте 9](#P304) настоящей статьи.

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

12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений". Обращения заемщиков/инвесторов, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся заемщика/инвестора и (или) его обращения.

Статья 19. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

1. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» принимает обращения заемщиков/инвесторов по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по юридическому адресу ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение».

2. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносят в "Журнал регистрации обращений", в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии), заявителя направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование заявителя, от имени которого направлено обращение.

3. Подразделение по рассмотрению обращений заемщиков/инвесторов ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», ответственное за рассмотрение обращений, составляет ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в "Журнале регистрации обращений", однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в "Журнале регистрации обращений", установленного в [пункте 2](#P317) настоящей статьи. В случае если заемщик/инвестор не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у заемщика/инвестора недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов заемщика/инвестора, Подразделение по рассмотрению обращений заемщиков/инвесторов ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4. Полученное в устной форме обращение заемщика относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

Статья 20. Формы и способы предоставления заемщику/инвестору ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

1. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» принимает решение по полученному обращению. Если ответственный специалист полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ заемщику/инвестору, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» по обращению и какие действия должен предпринять заемщик/инвестор (если они необходимы). Если ответственный специалист полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

2. В случае отсутствия ответа заемщика/инвестора на запрос ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», направленный в соответствии с [пунктом 3 статьи 19](#P320) настоящего Стандарта, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

3. В случае невозможности удовлетворить обращение, ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» предлагает лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4. Ответ на обращение направляется заявителю по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в "Журнале регистрации обращений".

Статья 21. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания заемщиков/инвесторов, по результатам анализа обращений

1. ОООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений заемщиков/инвесторов в виде отчета, содержащего следующие данные:

1) количество поступивших обращений;

2) предмет обращений;

3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

2. ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания заемщиков/инвесторов .

Статья 22. Реализация права заемщиков/инвесторов на досудебный порядок разрешения споров

1. При нарушении заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» доводит до сведения заемщика способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

2. В претензии, направляемой ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», должна быть указана следующая информация:

1) наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации;

2) размер и структура текущей задолженности заемщика на дату составления претензии;

3) способ(ы) оплаты задолженности;

4) последствия неисполнения заемщиком своих обязательств до указанного в претензии срока;

5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» претензии заемщику, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены заемщиком, ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

Глава 7. Контрольные процедуры по оценке качества взаимодействия с заемщиками/инвесторами

1. С целью недопущения возникновения недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, Отдел контроля качества (далее - ОКК) на регулярной основе осуществляет проверку соблюдения настоящего Стандарта сотрудниками ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» вне зависимости от занимаемой ими должности. Работа ОКК направлена на устранение нарушений, улучшение качества работы сотрудников и повышение качества обслуживания заемщиков/инвесторов ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение».

2. Проверка применения настоящего Стандарта, указанная в п.1 настоящей статьи, осуществляется ОКК с использованием следующих методов:

• анализ жалоб, претензий, замечаний, предложений заемщиков/инвесторов;

• анализ различных показателей работы сотрудников ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение», к которым относятся в том числе: проверка качества работы конкретного сотрудника при поступлении жалобы, претензии, замечания на сотрудника – во внеплановом порядке; оценка качества телефонных переговоров – в плановом порядке; оценка качества консультаций по продуктам займа ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» - в плановом порядке, оценка качества изготовления документов в процессе оказания финансовой услуги – в плановом порядке.

3. В случае выявления факта нарушения сотрудником ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» настоящего Стандарта, ОКК доводит до сведения его непосредственного руководителя информацию о выявленном нарушении. За неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязанности соблюдения настоящего Стандарта сотрудник несет дисциплинарную ответственность, предусмотренную должностной инструкцией, действующим трудовым законодательством РФ.

4. Ежемесячно, в рамках регулярных рабочих встреч, ОКК информирует руководителей отделов и генерального директора ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» о показателях качества работы сотрудников. Ежеквартально, посредством использования локального информационного портала организации, ОКК предоставляет на рассмотрение генерального директора, в форме электронного документооборота, сгруппированные сведения как о показателях качества работы сотрудников за отчетный период, так и о событиях/фактах (при их наличии) повлекших нарушение требований настоящего стандарта, лицах допустивших данные нарушения и предлагаемых мерах по недопущению (повторению) подобных нарушений. Исходя из полученных от ОКК сведений, генеральным директором ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» с целью недопущения возникновения недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг может быть принято решение о проведении дополнительных мероприятий, направленных на улучшение качества работы сотрудников и повышение качества обслуживания заемщиков/инвесторов ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение».

Глава 8. Заключительные положения

5. При расчете предельного уровня платежеспособности заемщиков для целей [пункта 3 статьи 10](#P161) настоящего Стандарта договоры потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, учитываются следующим образом:

1) 10 (десять) микрозаймов в год - в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между заемщиком и ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» с 1 июля 2017 года по 31 декабря 2018 года.

2) 9 (девять) микрозаймов в год - в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между заемщиком и ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» с 1 января 2019 года.

6. При расчете максимального числа дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, для целей [пункта 1 статьи 13](#P200) учитываются следующим образом:

1) 7 (семь) дополнительных соглашений - в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между заемщиком и ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» с 1 июля 2017 года по 31 марта 2018 года.

2) 6 (шесть) дополнительных соглашений - в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между заемщиком и ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» с 1 апреля 2018 года по 31 декабря 2018 года.

3) 5 (пять) дополнительных соглашений - в отношении договоров потребительского микрозайма, заключенных между заемщиком и ООО МКК «ДоброЗайм Быстрое Решение» с 1 января 2019 года.