

Утвержден Приказом директора
ООО «Микрокредитная компания «Единый Кредитный Портал»
№ ПУ 8-1 от 01.07.2017

Директор ООО «Микрокредитная компания «ЕКП»



/Скворцов А.В.

Порядок урегулирования (реструктуризации) просроченной задолженности получателей финансовых услуг ООО Микрокредитная компания «ЕКП»

г.Чита

01 июля 2017 года

С целью упорядочения работы с просроченной задолженностью, возникшей у клиентов ООО «Микрокредитная компания «ЕКП» (далее – Общество) перед Обществом из договоров потребительского микрозайма, соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг Общества (далее – клиентов), смягчения негативных последствий задолженности для клиентов, реализации стратегии долгосрочного присутствия на рынке финансовых услуг, утвердить настоящий порядок действий по урегулированию просроченной задолженности (далее – Порядок).

1. Общие положения.

1) Урегулирование ситуаций проблемной задолженности клиентов перед Обществом осуществляется посредством реструктуризации задолженности.

2) Реструктуризацией задолженности признается решение Общества 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.

3) С целью урегулирования просроченной задолженности Общество применяет следующие виды реструктуризации:

- отсрочка платежа;
- пролонгация займа;
- заморозка займа;
- рефинансирование займа;
- прощение долга.

4) Реструктуризация задолженности по микрозайму осуществляется заключением сторонами (Обществом и клиентом) Соглашения о реструктуризации задолженности по форме, установленной Обществом. Соглашение является неотъемлемой частью договора микрозайма, соблюдение простой письменной формы соглашения является обязательным для сторон.

5) Решение о применении реструктуризации принимается уполномоченным сотрудником Общества на основании обращения клиента по результатам анализа предоставленных им документов. Применение отдельных видов реструктуризации осуществляется при выполнении клиентом условий, установленных настоящим Порядком. Несоблюдение условий является безоговорочным основанием для отказа в применении реструктуризации определенного вида.

2. Порядок взаимодействия.

1) В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа клиент (его правопреемник, представитель) обращается в любое из обособленных подразделений Общества (офис выдачи займов) с заявлением о реструктуризации задолженности. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наступление обстоятельств, повлекших возникновение

такой задолженности. В отдельных случаях при отсутствии возможности явиться лично или направить представителя для подачи заявления клиент может обратиться в Общество по телефону 8(3022)50-00-40.

2) Письменное заявление клиента должно соответствовать следующим требованиям:

- Обращение клиента - физического лица содержит сведения: фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение. В обращении клиента - юридического лица должны быть указаны полное наименование и место нахождения юридического лица, подпись уполномоченного представителя юридического лица.

- В заявлении изложены по существу требования и фактические обстоятельства, на которых основаны заявленные требования;

- К заявлению приложены доказательства, подтверждающие эти обстоятельства, в том числе копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3) Общество рекомендует включать в обращение номер договора, заключенного между клиентом и Обществом.

4) Сотрудник Общества, принявший заявление, фиксирует факт обращения в журнале приема заявлений. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи Обществом. Не позднее дня, следующего за днем обращения клиента, сотрудник передает заявление и приложенные документы или их электронные копии сотруднику, уполномоченному на принятие решений по обращению, либо самостоятельно принимает решение в пределах своих полномочий.

5) Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений и принятие решений по ним, рассматривает документы, принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и информирует клиента о результате рассмотрения обращения сообщением по телефону, на электронную почту либо направлением почтовой корреспонденции на указанный в обращении адрес в срок не позднее 12 рабочих дней с момента регистрации обращения клиента в журнале обращений.

6) Клиент направляет представителя либо является лично в любое из обособленных подразделений Общества для подписания соглашения о реструктуризации.

7) Ответственный сотрудник Общества вносит соответствующие изменения в данные бухгалтерского или оперативного учёта.

3. Описание и условия применения отдельных видов соглашения о реструктуризации.

1) **Отсрочка платежа** – дополнительное соглашение о переносе предусмотренной договором займа даты оплаты на более поздний срок с одновременной приостановкой начисления процентов за период с планируемой даты платежа до окончания отсрочки. В случае невнесения клиентом оплаты в установленный срок соглашение автоматически отменяется, доначисляются проценты за период отсрочки. Отсрочка возможна как в отношении погашения займа, так и в отношении очередного платежа по займу (для займов с периодическими платежами).

Отсрочка платежа осуществляется по устному заявлению клиента без дополнительных условий на срок не более 7 дней. Решение об отсрочке принимает сотрудник должности «менеджер» того обособленного подразделения, в которое обратился клиент.

2) **Пролонгация займа** - дополнительное соглашение к договору потребительского микрозайма о продлении срока займа на условиях основного соглашения.

Пролонгация займа осуществляется при условии оплаты клиентом процентов за пользование займом, начисленных на день подписания дополнительного соглашения, и отсутствии начатой в отношении клиента процедуры судебного взыскания задолженности. Соглашение о пролонгации может быть заключено как до наступления даты окончания договора потребительского микрозайма (в отношении текущей задолженности), так и после наступления этой даты (в отношении

просроченной задолженности). В случае, если пролонгация заключается до даты окончания основного договора, пролонгация действует с даты окончания договора займа, в ином случае пролонгация действует с момента подписания. Решение о применении пролонгации займа принимает менеджер обособленного подразделения Общества, в которое обратился клиент.

3) **Заморозка займа** – дополнительное соглашение, включающее фиксирование Обществом задолженности с приостановкой начисления процентов и составлением графика погашения задолженности. В случае пропуска клиентом оплаты по графику с задержкой более чем на 7 дней соглашение автоматически отменяется, проценты за период действия заморозки, доначисляются.

Заморозка займа осуществляется в отношении задолженности клиента (правопреемника, наследника) в следующих случаях, наступивших после получения клиентом потребительского займа:

- смерть получателя финансовой услуги;
- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 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;
- обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 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.

Клиент (его законный представитель, правопреемник) должны подтвердить наступление перечисленных в предыдущем абзаце событий документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями.

Общество вправе запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и Обществом не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов. Решение о предоставлении заморозки займа принимает директор или заместитель директора Общества.

4) **Рефинансирование займа** – соглашение, заключенное сторонами в соответствии с нормами ст.818 Гражданского Кодекса Российской Федерации о новации долга в заемное обязательство. Рефинансирование может быть осуществлено в отношении задолженности по договору займа с просрочкой исполнения обязательства не менее 130 дней. Рефинансирование

осуществляется заключением с клиентом соглашения о новации обязательства (нового договора займа) на более мягких, по сравнению с первоначальным соглашением, условиях. Условия займа Рефинансирование раскрыты в Приложении №2 к Общим Условиям договора потребительского микрозайма ООО «Микрокредитная компания «Единый Кредитный Портал». В соответствии с нормами ст.414 ГК РФ, заключение соглашения о новации прекращает первоначальное обязательство клиента. Решение о рефинансировании займа уполномочен принимать директор или заместитель директора Общества.

5) **Прощение долга** – соглашение принятое в соответствии с нормами ст.415 Гражданского Кодекса Российской Федерации о прощении долга. Прощение долга может быть осуществлено в отношении части задолженности по договору займа с просрочкой исполнения обязательства не менее 130 дней. Обязательным условием принятия Обществом решения о прощении долга является встречное исполнение обязательства клиентом по оплате суммы (остатка суммы) основного долга и процентов в сумме, равной сумме (остатку суммы) основного долга. При выполнении данного условия Общество прощает клиенту остаток задолженности сверх вышеназванной суммы. Решение о прощении долга принимает директор или заместитель директора Общества.

4. Дополнительные положения.

1) Настоящий Порядок урегулирования просроченной задолженности доводится до сведения клиентов путем размещения Обществом в местах оказания услуг (Обособленных подразделений Общества), на официальном сайте Общества.

2) Сотрудники Общества, осуществляющие взаимодействие с клиентами по урегулированию просроченной задолженности, обязаны доводить до сведения клиентов основные положения Порядка урегулирования просроченной задолженности, консультировать клиентов о возможности применения различных видов реструктуризации в соответствии со спецификой обстоятельств, приведших к возникновению просроченной задолженности клиента.

3) Настоящий Порядок является обязательным для исполнения всеми сотрудниками Общества. Ответственным за его соблюдение назначается заместитель директора Общества.