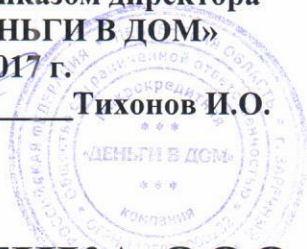


## ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ»

Юридический адрес: 442964, Пензенская область, г.Заречный, пр-т Мира , дом 92,  
квартира 97  
ОГРН 1125838000232 ИНН 5838007010 КПП 583801001  
р/с №40701810248000000007 в ОТДЕЛЕНИИ N8624 СБЕРБАНКА РОССИИ  
Г. ПЕНЗА к/с 30101810000000000635 БИК 045655635 тел.: 8(412) 758-000

Утверждено приказом директора  
ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ»  
№ 4/1 от 29.06.2017 г.

  
Тихонов И.О.



# ПОЛИТИКА ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» ПО РАБОТЕ С ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТЬЮ

Начало действия редакции с 01.07.2017 г.

г.Заречный Пензенской области

## I. Общие положения

Политика работы ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» с просроченной задолженностью на рынке микрофинансовых услуг (далее по тексту – «**Политика** ») устанавливает и определяет основные положения и принципы, которыми микрофинансовая организация должна руководствоваться в своей профессиональной деятельности в части истребования задолженности по предоставленным микрозаймам. Политика основывается на нормах действующего законодательства Российской Федерации, практике делового оборота в сфере микрофинансирования, а также общепринятых нормах морали и нравственности.

Термины и определения, которые будут использоваться в настоящей Политике:

**Должник** – физическое лицо, заключившее с МКК договор микрозайма и имеющее неисполненные денежные обязательства по данному договору, срок исполнения которых наступил,

**Просроченная задолженность** - сумма неисполненных Должником денежных обязательств по договору микрозайма перед МКК , в том числе обязательств по оплате неустойки (пени, штрафы), начисленных процентов и суммы основного долга;

**СМС** – короткие текстовые сообщения доставляемые Должнику посредством сотовой связи посредством программы ArchiCredit.

**МКК** – Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «ДЕНЬГИ В ДОМ».

## II. Общие принципы и правовое обеспечение деятельности

1. МКК осуществляет взыскание Просроченной задолженности своими силами в лице директора. Взыскание Просроченной задолженности должно осуществляться в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, иными федеральными законами и подзаконными нормативными актами, а также в соответствии с настоящими Стандартами.
2. МКК обеспечивает высокий уровень профессионализма лиц, осуществляющих работу по истребованию Просроченной задолженности.
3. МКК заботится о своей деловой репутации, не совершать действий, которые могут нанести себе вред или вред иным участникам финансового рынка.
4. МКК проводит взыскание Просроченной задолженности исключительно законными способами.
5. При взыскании Просроченной задолженности в досудебном порядке (направление претензий о возврате задолженности), в судебном порядке (составление и подача заявлений о выдаче судебного приказа, исковых заявлений, заявлений о возбуждении исполнительного производства) МКК предпринимает все меры для обеспечения соблюдения законодательства о защите персональных данных должников.
6. МКК не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием Должника по вопросам применения методов и способов неуплаты долга и/или избегания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.
7. МКК вправе взаимодействовать с судебными и правоохранительными органами, Федеральной службой судебных приставов Российской Федерации для целей взыскания просроченной задолженности с Должника.

## III. Правила работы с информацией

1. В процессе своей деятельности МКК должно предоставлять уполномоченным органам и Должнику только достоверную информацию о себе и своей деятельности.
2. МКК вправе искать, получать, передавать и распространять информацию любым разрешённым действующим законодательством способом.
3. МКК обязано обеспечивать защиту сведений, составляющих государственную, коммерческую, служебную тайну и иных сведений, защита которых предусмотрена действующим законодательством.
4. МКК должно обеспечивать конфиденциальность персональных данных Должника за исключением случаев, когда распространение указанных сведений разрешено законом или осуществляется с согласия Должников.

#### **IV. Порядок взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности**

В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, МКК 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.

МКК 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.

#### **V. Реструктуризация задолженности**

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в МКК с заявлением о реструктуризации задолженности.
2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, МКК обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном настоящей статьей.
3. МКК рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед МКК по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:
  - 1) смерть получателя финансовой услуги;
  - 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
  - 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
  - 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятист 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.

4. Указанные в пункте 3 настоящей статьи факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято МКК. МКК обязана в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления 15 подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и МКК не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации МКК принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в сроки, указанные в пункте 3 статьи 19 Базового Стандарта.

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

## **VI. Взаимодействие МКК с должниками при истребовании просроченной Задолженности**

МКК не должно отказываться от взаимодействия с Должником и/или их представителями в случае, если Должник и/или его представители выражают такое желание. Взаимодействие с представителями Должника, его родными и близкими может осуществляться только с учётом соблюдения норм, предусмотренных действующим законодательством РФ.

### **МКК обязано:**

•выбирать форму общения с Должником, соответствующую требованиям действующего законодательства, комфортную для обеих сторон (смс-рассылка

посредством сотовой связи с использованием программы ArchiCredit, которая информирует об окончании срока действия договора и необходимости возврата денежных средств, письма на бумажном носителе), (в случае необходимости – личные встречи, электронная почта), и способствующую достижению цели взыскания Просроченной задолженности;

- корректно и уважительно относиться к Должнику;
- не использовать запрещённые законом методы взыскания задолженности, в том числе причиняющие вред жизни или здоровью Должника или угрожающие причинением такого вреда;
- не беспокоить Должника в период времени с 20 часов вечера до 10 часов утра (если иной период времени не установлен законодательством), в выходные и праздничные дни;
- предоставлять Должнику информацию о размере и структуре его задолженности, о наименовании займодавца, о сроках, порядке и способах погашения Просроченной задолженности;
- не вводить Должника в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения Просроченной задолженности и последствий отказа от её погашения, а также требовать уплаты Просроченной задолженности, наличие которой документально не подтверждено.

## **VII.Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров**

1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

2. В претензии, направляемой ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ», должна быть указана следующая информация:

- 1) наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- 3) способ(ы) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги 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 претензии ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

## **VIII.Порядок рассмотрения претензий**

МКК должно своевременно и объективно рассматривать претензии Должников и третьих лиц. Ответ на претензию предоставляется в письменном виде в течение 12 (двенадцати) дней с момента её поступления, если действующим законодательством РФ не предусмотрен более короткий срок. В отзыве должны содержаться мотивированные

ответы на все вопросы и замечания к работе МКК , содержащиеся в претензии. Порядок рассмотрения претензий детально определяется в ПРАВИЛАХ ПО РАБОТЕ ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» С ЖАЛОБАМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАЯВЛЕНИЯМИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

Действующая редакция настоящей Политики находится в месте нахождения офисов Общества ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» по адресу: 442962, Пензенская область. г. Заречный, ул.Комсомольская, д.10, а также по адресу: 442962, Пензенская область. г. Заречный, ул. Светлая, д.28А, электронный вариант Политики – на сайте по адресу: [www.dvdzar.ru](http://www.dvdzar.ru) .