

Утверждено
приказом Генерального директора
Микрофинансовой компании «Платиза.ру»
(общество с ограниченной ответственностью)
№ 18/07/18 от 18 июля 2018 года

Генеральный директор

Паташкин Д.В.



Общие условия договора потребительского займа
(редакция, действующая с 18 июля 2018 года)

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

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

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

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

I. Термины и определения, используемые в Договоре

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- полное наименование - Микрофинансовая компания «Платиза.ру» (общество с ограниченной ответственностью);

- сокращенное наименование - Микрофинансовая компания «Платиза.ру» (ООО);

- ОГРН 5117746058172;

- адрес места нахождения постоянно действующего исполнительного органа, а также адрес для направления письменных Обращений: 117105, Россия, г. Москва, Варшавское шоссе, дом 1, строение 6, комната 2; режим работы: Пн-Пт. с 10:00 до 19:00 (по московскому времени), обед с 13:00 до 14:00 (по московскому времени), суббота, воскресенье – выходные дни;

- адрес места нахождения Обособленного подразделения «Платиза «Пермь»: 614077, Пермский край, г. Пермь, ул. Аркадия Гайдара, д. 8Б; режим работы: Пн-Пт. с 10:00 до 19:00 (по местному времени), обед с 13:00 до 14:00 (по местному времени), суббота, воскресенье – выходные дни;

- контактный телефон, по которому осуществляется связь с Кредитором - 8-800-200-38-39 (бесплатная горячая линия) (с 6.00 до 00.00 по московскому времени, без выходных);

- регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций – 651203045001237 (свидетельство о внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций серия 01 № 004537, выдано 15 марта 2012 г. Центральным Банком Российской Федерации);

- является членом Саморегулируемой организации Союза микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР») на основании решения Совета СРО «МиР» от 30.09.2015 г.;

- товарный знак (знак обслуживания) Кредитора зарегистрирован Федеральной службой по интеллектуальной собственности 19.03.2014 г. за номером в Государственном реестре 508963.

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

1.13. **Личный кабинет** – персональный (конфиденциальный, закрытый от публичного доступа) раздел (страница) Системы, доступ к которому осуществляется через программы для ЭВМ (браузеры, Сайт/Мобильное приложение) и интернет по логину (если применимо) и паролю Заемщика, используемый для электронного документооборота и иного информационного обмена между Кредитором и Заемщиком, а

также для совершения Заемщиком действий в Системе, принимаемых за направление Электронного документа с использованием (применением) АСП.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.26. **Стороны** — стороны Договора - Кредитор (Займодавец) и Заемщик.

1.27. **Электронная подпись** – уникальный символьный код, который автоматически формируется Системой Кредитора в случае подписания Электронных документов АСП. Электронная подпись автоматически включается в подписываемый Электронный документ (если конкретный Электронный

документ предполагает включение подписи) и подтверждает факт подписания соответствующего Электронного документа АСП определенного Заемщика.

1.28. **Электронный документ** – документ, информация или совокупность документов, в которых информация представлена в электронной форме, содержащий все обязательные реквизиты для данного вида документов, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации, в т.ч. указание на лицо, от имени которого создан и отправлен такой документ.

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

2. Общие положения. Предмет Договора.

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

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

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

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

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

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

3. Операции с Платежной картой

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

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

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

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

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

4. Порядок начисления и расчета процентов по Договору

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

4.2. После возникновения Просроченной задолженности по Договору Кредитор вправе продолжать начислять Заемщику проценты только на непогашенную им часть суммы Займа (основного долга). Проценты на непогашенную Заемщиком часть Займа (основного долга) продолжают начисляться до достижения общей суммы подлежащих уплате процентов размера, составляющего двукратную сумму непогашенной части Займа. Кредитор не вправе осуществлять начисление процентов за период времени с момента достижения общей суммы подлежащих уплате процентов размера, составляющего двукратную сумму непогашенной части Займа, до момента частичного погашения Заемщиком Займа и (или) уплаты причитающихся процентов.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Получатель платежа: Микрофинансовая компания «Платиза.ру» (ООО) ИНН 6686023592, КПП 668601001

Банк получателя: АО «Банк ФИНАМ», г. Москва

БИК 044525604

р/с 40701810600000001572

к/с 30101810745250000604 в ГУ Банка России по ЦФО

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

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

5.3.4. через терминалы платёжной системы Виза Киви Кошелёк, которые находятся в населенных пунктах по указанному в Договоре месту нахождения Заемщика;

5.3.5. с использованием электронного средства платежа платёжной системы Виза Киви Кошелёк;

5.3.6. с использованием электронного средства платежа платёжной системы Яндекс.Деньги;

5.3.7. через салоны связи Евросеть с указанием номера Договора и суммы платежа;

5.3.8. иными способами, предложенными на Сайте или в Системе Кредитора.

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

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

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

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

1) задолженность по процентам;

2) задолженность по основному долгу;

3) неустойка (пени) в размере, определенном в соответствии с Индивидуальными условиями;

4) проценты, начисленные за текущий период платежей;

5) сумма основного долга за текущий период платежей;

6) иные платежи, предусмотренные законодательством Российской Федерации о потребительском Займе или Договором.

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

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

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

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

6. Порядок досрочного возврата Займа и уплаты начисленных процентов

6.1. Заемщик имеет право в любой день до истечения Срока возврата займа/наступления Дня платежа досрочно вернуть всю сумму Займа или ее часть без предварительного уведомления Кредитора с уплатой процентов, начисленных на возвращаемую сумму включительно до дня фактического возврата соответствующей суммы Займа или ее части.

6.2. Кредитор предоставляет Заемщику доступ к информации о сумме основного долга и начисленных процентах за фактический срок пользования Займом, подлежащих уплате Заемщиком, по состоянию на каждый день, путем размещения в Личном кабинете или одним из способов обмена информацией между Кредитором и Заемщиком, установленных настоящими Общими условиями, по запросу Заемщика.

Информацию о произведенном расчете суммы Займа и процентов за фактический срок пользования Займом, подлежащих уплате Заемщиком на день досрочного возврата, Кредитор предоставляет путем размещения в Личном кабинете.

6.3. При досрочном возврате части суммы Займа Кредитор предоставляет Заемщику полную стоимость Займа в случае, если досрочный возврат части суммы Займа привел к изменению полной

стоимости Займа, а также уточненные размеры предстоящих платежей (в т.ч. уточненный График платежей) путем размещения указанной информации в Личном кабинете.

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

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

7.1.1. Заемщик вправе направлять Кредитору Обращения, документы и информацию следующими способами (в порядке убывания по предпочтению использования):

- почтовым отправлением по адресу местонахождения Кредитора;
- через Личный кабинет;
- через форму обратной связи на Сайте Кредитора;
- через Мобильное приложение;
- посредством звонка в Контакт-центр Кредитора.

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

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

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

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

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

- заявление Заемщика о предоставлении разъяснений по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения Сторон по Договору, и (или) условий Договора (документов по Договору);
- заявление о реструктуризации;
- уведомление об отказе от исполнения соглашения, предусматривающего дополнительные способы взаимодействия с Заемщиком по инициативе Кредитора;
- уведомление об отказе от исполнения соглашения, предусматривающего частоту взаимодействия с Заемщиком по инициативе Кредитора, отличную от предусмотренной законодательством Российской Федерации;
- заявление на осуществление взаимодействия при Просроченной задолженности только через указанного Заемщиком представителя;
- заявление об отказе от взаимодействия при Просроченной задолженности;
- отзыв согласия на осуществление направленного на возврат Просроченной задолженности взаимодействия с третьими лицами;
- отзыв ранее данного согласия на обработку персональных данных;
- отзыв ранее данного распоряжения на проведение повторяющихся (до полного погашения Задолженности/Просроченной задолженности по Договору) платежей в целях списания суммы Задолженности/Просроченной задолженности со счёта Платёжной карты;
- уведомление о запрете уступки Кредитором третьим лицам прав (требований) по Договору;
- информацию относительно причин возникновения Просроченной задолженности по Договору;
- запрос о действительности Электронной подписи;
- заявление о предоставлении заверенной Кредитором копии документа, в отношении которой нормативно-правовыми актами Российской Федерации установлена обязанность её предоставления;
- все оригиналы или надлежащим образом заверенные копии (в т.ч. заверенные в нотариальном порядке) документов, подтверждающих: полномочия представителя, адвоката; выданные государственными органами или уполномоченными организациями и подтверждающие наличие каких-

либо фактов (обстоятельств), в т.ч. являющихся основаниями для рассмотрения заявления о реструктуризации Просроченной задолженности.

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

7.2.3. Документы и сообщения по Договору считаются доставленными:

- для сообщения, отправленного по электронной почте, – в момент его отправки;
- для сообщения, отправленного с использованием средств подвижной телефонной радиосвязи, – в момент его отправки;
- для сообщения, отправленного с использованием Системы (в том числе через Личный кабинет, Мобильное приложение), – в момент подтверждения Системой его отправки;
- для сообщения, отправленного почтовым отправлением (заказным или простым), в т.ч. посредством телеграммы, - в момент фактического получения Стороной почтового отправления или неполучения по истечении срока хранения в отделении почтовой связи.

7.2.4. Документы и информация Сторон по Договору могут быть оформлены на бумажном носителе или в электронной форме. Если прямо не указано иного, документы по Договору оформляются в электронной форме. Если для какого-либо документа или информации оформление их на бумажном носителе является обязательным требованием, то такой документ или информация должны быть оформлены на бумажном носителе и подписаны собственноручной подписью, несмотря на положения Соглашения об использовании аналога собственноручной подписи (АСП) о признании некоторых электронных документов равнозначными документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью. В случае подачи Обращения в электронном виде, Обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны Аналогом собственноручной подписи в соответствии с Соглашением об использовании аналога собственноручной подписи (АСП) и законодательства Российской Федерации.

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

7.3. Заемщик вправе направлять Обращения в адрес Кредитора одним из способов обмена информацией, предусмотренных настоящими Общими условиями, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

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

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

- номер Договора;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Кредитора, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые Заемщик считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в Обращении обстоятельства. В этом случае в Обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

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

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

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

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

- подлинности подписи на Обращении Заемщика, направленного почтовым отправлением по адресу местонахождения Кредитора,

- полномочий представителя Заемщика,
- того, что сообщение исходит непосредственно от Заемщика, по его воле и в его интересах,
- верности адреса для направления ответа на Обращение.

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

- в Обращении не указаны идентифицирующие Заемщика признаки (фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты;
- Обращение не соответствует форме и содержанию, предусмотренным законодательством Российской Федерации, иными нормативными актами или настоящими Общими условиями;
- в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Кредитора, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Кредитора, а также членов их семей;
- текст письменного Обращения не поддается прочтению;
- в Обращении содержится вопрос, на который Заемщику ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее Обращение.

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

7.3.7. В случае предоставления Заемщиком недостающей информации и (или) документов, в т.ч. после устранения Заемщиком причин для отказа в рассмотрении Обращения, Кредитор рассматривает Обращение Заемщика по существу в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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

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

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

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

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

- о дате и размерах произведенных и предстоящих платежей,
 - о размере и составе (структуре) текущей Задолженности и Просроченной задолженности по Договору (размер текущей Задолженности/Просроченной задолженности может изменяться в течение дня в случае досрочного погашения Задолженности/Просроченной задолженности или её части),
 - к Индивидуальным условиям, а в случае их изменения после заключения Договора - с учетом изменений, внесенных в Договор,
 - к Графику платежей по Договору, а в случае его изменения – с учетом изменений,
 - к иным сведениям, указанным в Договоре,
- путем размещения указанной информации в Личном кабинете Заемщика или предоставления ему указанной информации в течение 12 (Двенадцати) календарных дней с момента получения запроса

Заемщика о предоставлении указанной информации одним из способов обмена информацией, установленных в настоящих Общих условиях.

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

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

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

1) в течение 10 (десяти) рабочих дней:

- копию Индивидуальных условий,

- копию Заявления/Заявки Заемщика о предоставлении потребительского займа,

- документ, подтверждающий выдачу Заемщику суммы Займа,

- копию согласий Заемщика, предоставленных во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания Просроченной задолженности;

2) в течение 1 (одного) рабочего дня – документ, подтверждающий полное исполнение Заемщиком обязательств по Договору.

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

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

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

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

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

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

9. Реструктуризация задолженности по Договору

9.1. В случае возникновения Просроченной задолженности по Договору Заемщик вправе обратиться к Кредитору с заявлением о реструктуризации Задолженности.

9.2. К заявлению о реструктуризации Задолженности должны быть приложены документы, выданные государственными органами или уполномоченными организациями, которые подтверждают наличие следующих обстоятельств, наступивших после получения Заемщиком суммы Займа:

1) смерть Заемщика;

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

3) присвоение Заемщику инвалидности 1-2 группы после заключения Договора;

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 Заемщиком имущества на сумму свыше 500 000 (Пятисот тысяч) рублей;

7) потеря работы или иного источника дохода Заемщиком в течение срока действия Договора 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.

12) иные обстоятельства по усмотрению Кредитора.

9.3. В случае отсутствия документов, подтверждающих наличие вышеуказанных обстоятельств и (или) информации, необходимой и достаточной для рассмотрения заявления, Кредитор в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты получения заявления о реструктуризации Задолженности запрашивает недостающие документы и (или) информацию у Заемщика посредством направления соответствующего запроса одним из способов обмена информацией, установленных настоящими Общими условиями.

9.4. По итогам рассмотрения заявления о реструктуризации Задолженности Кредитор принимает решение о реструктуризации Задолженности по Договору либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет Заемщику ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты получения заявления о реструктуризации Задолженности одним из способов обмена информацией, установленных настоящими Общими условиями.

9.5. В случае предоставления Заемщиком недостающей информации и (или) документов по запросу Кредитора, последний принимает решение о реструктуризации Задолженности по Договору либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет Заемщику ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов одним из способов обмена информацией, установленных настоящими Общими условиями.

9.6. В случае принятия Кредитором решения о реструктуризации Задолженности по Договору, в ответе Заемщику Кредитор предлагает заключить соответствующее соглашение между Кредитором и Заемщиком в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.7. Кредитор без получения от Заемщика заявления может предложить Заемщику реструктуризацию Задолженности.

9.7.1. Предложение о заключении соглашения о реструктуризации Задолженности размещается Кредитором в Личном кабинете Заемщика.

9.7.2. Заемщик может согласиться с предложенными Кредитором условиями соглашения о реструктуризации Задолженности путем совершения конклюдентных действий, установленных в таком предложении.

9.7.3. Если Заёмщик до окончания срока, установленного в предложении о заключении соглашения о реструктуризации Задолженности, не совершит или совершит конклюдентные действия не в полном объеме, Заёмщик считается не принявшим предложение Кредитора, а соглашение о реструктуризации считается незаключённым. При этом условия Договора не изменяются.

9.8. Реструктуризация Задолженности по Договору может быть предоставлена, например, путем:

- изменения порядка возврата Задолженности,
- изменения срока возврата Задолженности,
- изменения размера Задолженности,
- полного или частичного прощения суммы Займа,
- полного или частичного прощения суммы начисленных процентов,
- уменьшения или неприменения неустойки (пени) за несвоевременный возврат суммы Займа,
- рассрочки и (или) отсрочки платежа,
- отказа от применения мер по взысканию Задолженности без ее прощения.

Указанные способы реструктуризации Задолженности по Договору не являются исчерпывающими. По соглашению между Кредитором и Заемщиком могут быть предусмотрены иные способы реструктуризации Задолженности или применение нескольких указанных способов в отношении Задолженности по Договору.

9.9. При направлении заявления о реструктуризации Задолженности Заемщик должен учитывать, что реструктуризация Задолженности является правом, но не обязанностью Кредитора.

10. Осуществление действий, направленных на возврат Просроченной задолженности

10.1. Действия Кредитора при возникновении Просроченной задолженности.

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

10.3. В случае возникновения Просроченной задолженности по Договору Заемщик обязан предоставить информацию относительно причин возникновения Просроченной задолженности путем направления такой информации в письменной форме, оформленной на бумажном носителе.

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

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

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

- в соглашении было прямо указано иное; и/или

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

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

10.8. В таком заявлении должно быть указано следующее: фамилия, имя и отчество (при наличии) Заемщика, паспортные данные Заемщика (серия, номер, когда и кем выдан), адрес места жительства Заемщика, контактный номер телефона Заемщика, номер и дата Договора, дата заявления и подпись Заемщика, а также (только в заявлении об осуществлении взаимодействия через указанного представителя) фамилия, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты (при наличии) представителя. Представителем Заемщика, указанным в заявлении, может выступать только адвокат.

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

В случае принятия судебного акта о взыскании с Заемщика Просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничений, приостанавливается на 2 (два) месяца. В течение указанного срока Кредитор имеет право осуществлять направленное на возврат Просроченной задолженности взаимодействие с соблюдением иных ограничений, предусмотренных законодательством Российской Федерации. В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании Просроченной задолженности Заемщиком не направлялось заявление об отказе от взаимодействия, Заемщик вправе направить такое заявление в вышеуказанном порядке, по истечении 1 (одного) месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании Просроченной задолженности.

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

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

- имеется согласие Заемщика на осуществление Кредитором взаимодействия с третьим лицом в целях возврата его просроченной задолженности;

- третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

10.12. Заемщик в любое время вправе отозвать согласие на осуществление направленного на возврат Просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом, сообщив об этом Кредитору путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или почтовым отправлением по адресу местонахождения Кредитора. В таком уведомлении Заемщик должен указать идентифицирующие признаки ранее данного согласия (номера, даты), а также фамилию, имя и отчество (при наличии) третьего

лица, в отношении которого Заёмщиком отзывается согласие. В противном случае согласие не считается отозванным.

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

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

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

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

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

11. Способы защиты прав Заемщика

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

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

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

а) Банк России одним из следующих способов:

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

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

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

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

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

- позвонив в контактный центр Банка России по телефонам:

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

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

б) Саморегулируемую организацию Союза микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР») одним из следующих способов:

- направив письменное обращение по адресу: 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.2, офис 538;

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

- посредством голосового сообщения, позвонив по телефону горячей линии 8 800 775 27 55;

- позвонив по телефонам: +7 (495) 258-87-05, +7 (495) 258-68-31, факс: +7(495) 258-8709;

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

г) обратившись к Кредитору с заявлением о реструктуризации задолженности (в случае возникновения Просроченной задолженности по Договору) в порядке, предусмотренном настоящими Общими условиями;

д) в порядке досудебного разрешения споров между Кредитором и Заемщиком в соответствии с настоящими Общими условиями;

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

ж) иными способами, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации.

12. Уступка прав (требований) по Договору

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

12.2. Заемщик вправе установить запрет на уступку Кредитором третьим лицам прав (требований) по Договору посредством направления Кредитору соответствующего письменного уведомления о таком запрете через Личный кабинет или почтовым отправлением по адресу местонахождения Кредитора.

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

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

12.5. При полной или частичной уступке своих прав (требований) по Договору третьему лицу, Кредитор может принять поручительство за Заемщика перед третьим лицом. В этом случае Заемщик

соглашается с тем, что к Кредитору, исполнившему полностью или частично обязательство Заемщика перед третьим лицом, переходят права Кредитора по этому обязательству в полном объеме оставшегося неисполненного обязательства Заемщика по Договору. При этом Кредитор, как поручитель, остается обязанным перед третьим лицом за исполнение Договора.

13. Ответственность Сторон

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- передача Кредитором информации об исполнении Заемщиком условий Договора в бюро кредитных историй в целях формирования кредитной истории Заемщика, в том числе: о дате и сумме фактического исполнения обязательств Заемщика в полном и (или) неполном размерах, о сумме задолженности по Договору, о фактах рассмотрения судом споров по Договору и содержании резолютивных частей судебных

актов, вступивших в законную силу и т.д., что в дальнейшем может повлиять на решение иной финансовой организации в предоставлении Заемщику финансовой услуги;

- репутационный риск Заемщика (на основании вышеуказанных рисков);
- иные риски, связанные с принудительным взысканием задолженности.

13.10. Кредитор не несет ответственности:

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

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

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

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

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

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

14. Порядок разрешения споров

14.1. До предъявления в суд иска о взыскании Просроченной задолженности/Задолженности по Договору Кредитор обязан направить Заемщику письменную претензию для разрешения спора в досудебном порядке посредством Личного кабинета или одним из способов обмена информацией между Кредитором и Заемщиком, установленных настоящими Общими условиями.

14.2. Претензия Кредитора должна содержать требования, предъявляемые к Заемщику (о возврате суммы Займа (основного долга) и (или) уплате начисленных процентов по Договору), а также требование об уплате неустойки (пеней) за просрочку исполнения обязательств Заемщика (при ее начислении), с обоснованием таких требований и с указанием нарушенных Заемщиком норм законодательства и (или) условий Договора, а также иную информацию, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

14.3. Помимо вышеуказанного, в претензии должна содержаться информация о размере и структуре Просроченной задолженности/Задолженности на дату составления претензии, о порядке оплаты Заемщиком Просроченной задолженности/Задолженности в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления Кредитором претензии, с указанием способа оплаты и реквизитов Кредитора, а также о последствиях неисполнения Заемщиком своих обязательств до указанного в претензии срока.

14.4. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления Кредитором претензии, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены Заемщиком, Кредитор вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

14.5. Судебные споры между Кредитором и Заемщиком рассматриваются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.6. Территориальная подсудность дела по иску Кредитора к Заемщику, который возник или может возникнуть в будущем, может быть изменена по соглашению сторон в Индивидуальных условиях в любое время до принятия дела судом к своему производству. При этом в Индивидуальных условиях должен быть определен суд, к подсудности которого будет отнесен такой спор, в пределах субъекта Российской Федерации по месту нахождения Заемщика, указанному им в Договоре.

14.7. Иски Заемщика к Кредитору о защите прав потребителей предъявляются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15. Изменение условий Договора

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

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

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

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

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

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

15.1.6. Договор считается пролонгированным на тех же условиях, которые имели место быть при его заключении за исключением случаев указания Кредитором в предложении о заключении дополнительного соглашения о пролонгации Договора иных условий пролонгации.

15.1.7. Максимальное число дополнительных соглашений к Договору, при заключении которого увеличивается срок возврата денежных средств по такому Договору, с одним Заемщиком не может составлять более 6 (шести) в течение 1 (одного) года, если срок возврата Займа по Договору (при его заключении) не превышает 30 (тридцати) календарных дней. При этом, в максимальное число указанных дополнительных соглашений не включаются дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, а также соглашение о реструктуризации Задолженности, если в указанном соглашении снижена процентная ставка за пользование суммой Займа по сравнению с действующими на момент подписания такого соглашения условиями Договора и (или) уменьшена общая сумма Задолженности по Договору.

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

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

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

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

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

16. Прочие условия

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

16.2. К Договору применяется право Российской Федерации.

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

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

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

16.6. В случае, если Система производит операции, прямо не указанные в Договоре, либо не производит операций, прямо указанных в Договоре, такое наличие/отсутствие операций означает предложение Кредитора о возникновении, изменении, прекращении прав и обязанностей Сторон, которые Заёмщик вправе акцептовать конклюдентными действиями, предлагаемыми Системой. Исключением из

данного пункта является наличие/отсутствие операций, из содержания которых явно следует, что они не являются таким предложением.

17. Заключительные положения

17.1. Настоящие Общие условия вступают в силу и применяются с «18» июля 2018 г.

17.2. С настоящими Общими условиями можно ознакомиться на Сайте Кредитора в разделе «Документы» или по активной ссылке «С документами ознакомлен и согласен».

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

Помимо указанного, ознакомление и согласие Заемщика с настоящими Общими условиями может выражаться посредством совершения иных действий, запрашиваемых и предлагаемых Системой, в том числе в соответствии с Соглашением об использовании аналога собственноручной подписи (АСП) и Правилами предоставления потребительских займов (микрозаймов).