УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «МКК «*ВИЗАРД*»

_____ / А.Е. Лезин

«10» февраля 2020 г.

ПОРЯДОК
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ В ПРОЦЕССЕ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВКИ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ЗАЙМА

1.1. Порядок взаимодействия с клиентами в процессе рассмотрения заявки и заключения договора определяется в:
- статье 9 Закона о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях;
- главе 4 Базового стандарта защиты прав получателей услуг МФО;
- правилах предоставления займов.

1.2. Права клиента, подавшего заявление на предоставление займа в микрофинансовую организацию:
- знакомиться с правилами предоставления займов, утвержденными микрофинансовой организацией;
- получать полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления займа, включая информацию о всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом займа;
- иные права в соответствии с федеральными законами.

1.3. В процессе взаимодействия с клиентами микрофинансовой организацией осуществляется обработка персональных данных клиентов. При этом микрофинансовая организация обязана соблюдать порядок сбора, обработки и хранения персональных данных.

1.3.1. Под персональными данными понимается любая информация, относящаяся физическому лицу (субъекту персональных данных) – клиенту микрофинансовой организации.

1.3.2. Под обработкой персональных данных понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

1.3.3. Обработка персональных микрофинансовой организации) на обработку его персональных данных. С целью соблюдения указанного требования работник микрофинансовой организации обязан получить согласие клиента на обработку его персональных данных до начала их сбора. **Таким образом, согласие на обработку персональных данных должно быть получено до заполнения заявления на предоставление займа и (или) анкеты.**

1.3.4. Согласие на обработку персональных данных должно быть конкретным, информированным и сознательным. Согласие на обработку персональных данных может быть дано клиентом или его представителем в любой позволяющей подтвердить факт его получения форме, если иное не установлено федеральным законом.

1.1. Заполнение анкеты и заявления.

1.1.1. Заявление на предоставление займа.

1.1.1.1. Заявление на получение займа является подтверждением волеизъявления клиента на получение займа.

1.1.1.2. В заявлении содержатся следующие сведения:

- сведения о клиенте (ФИО, паспортные данные)
- вид запрашиваемого займа;
- сумма запрашиваемого займа,
- срок, на который клиент планирует получить денежные средства;
- иные сведения, предусмотренные законодательством и (или) внутренними документами микрофинансовой организации;
- дата заполнения заявления;
- подпись клиента.

1.1.1.3. Лицо, подавшее заявку на получение займа обязано представлять документы и сведения, запрашиваемые микрофинансовой организацией в соответствии федеральными законами и правилами предоставления займов, в том числе необходимые для исполнения микрофинансовой организацией требований, установленных федеральными законами.

1.1.2. Анкета клиента микрофинансовой организации.

1.1.2.1. Анкета представляет собой документ, в котором содержатся сведения о клиенте, на основании которых в соответствии с Методикой оценки платежеспособности заемщиков и поручителей осуществляется оценка платежеспособности и принимается решение о возможности предоставления займа, а также сведения, необходимые для заключения договора займа.

1.1.2.2. Содержание анкеты определяется микрофинансовой организацией самостоятельно с учетом требований действующего законодательства.

1.1.2.3. В соответствии с Базовым стандартом защиты прав получателей услуг МФО до заключения договора займа или принятия получателя финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, микрофинансовая организация обязана запросить у клиента следующую информацию:

- о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах клиента (при рассмотрении заявления на получение займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей);
- о возможности предоставления обеспечения исполнения клиентом обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;
- о судебных спорах, в которых клиент выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);
- о наличии в собственности клиента движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

1.1.2.4. Для оценки долговой нагрузки микрофинансовая организация обязана запросить у клиента следующую информацию:
- о текущих денежных обязательствах;
- о периодичности и суммах платежей по указанным клиентом обязательствам;
- о целях получения займа (за исключением POS-микрозаймов);
- об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;
- о факте производства по делу о банкротстве клиента на дату подачи в микрофинансовую организацию заявления на получение займа и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

1.2. Порядок проведения оценки платежеспособности клиента.

1.2.1. Микрофинансовая организация при рассмотрении заявления клиента на получение займа в обязательном порядке проводит оценку его платежеспособности.

1.2.2. Для оценки долговой нагрузки микрофинансовая организация обязана запросить у клиента информацию, указанную в п.6.4.2.4 настоящего документа.

1.2.3. В целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности клиента, микрофинансовая организация обязана проверить соблюдение ограничений, установленных п. 6.6.5.3 настоящего документа.

1.2.4. Микрофинансовая организация вправе запрашивать у клиента документы и сведения, необходимые для решения вопроса о предоставлении займа и исполнения обязательств по договору займа, в порядке и на условиях, которые установлены правилами предоставления займов.

1.3. Принятие решения по заявлению о предоставлении займа.

1.3.1. По результатам рассмотрения предоставленных клиентом документов и сведений микрофинансовая организация принимает одно из следующих решений о возможности предоставления займа:
- решение о предоставлении займа в соответствии с заявлением клиента;
- решение о предоставлении займа на условиях, отличающихся от указанных клиентом в заявлении о предоставлении займа;
- отказ в предоставлении займа.

1.3.2. Решение о предоставлении займа в соответствии с заявлением клиента принимается, если по результатам рассмотрения предоставленных документов и сведений не возникает сомнений в платежеспособности клиента и надлежащем исполнении им взятых на себя обязательств в установленные договором сроки.

1.3.3. Решение о предоставлении займа на условиях, отличающихся от указанных клиентом в заявлении о предоставлении займа принимается в случае несоответствия клиента установленным микрофинансовой организацией требованиям и (или) наличии каких-либо ограничений, установленных законодательством или внутренними документами. Например, клиент указал в заявлении сумму 100 000 рублей, но на день выдачи займа его задолженность по основному долгу перед микрокредитной компанией составляет 450 тысяч рублей. В этом случае микрокредитная компания может предоставить такому клиенту лишь 50 000 рублей.

1.3.4. Микрофинансовая организация вправе мотивированно отказаться от заключения договора займа.

1.3.5. Микрофинансовая организация должна учитывать наличие ограничений, препятствующих выдаче займа физическому лицу:

1.3.5.1. Несоответствие клиента требованиям, установленным внутренними документами микрофинансовой организации для получения займа;
1.3.5.2. Превышение показателей долговой нагрузки (отрицательные результаты проверки платёжеспособности);
1.3.5.3. Несоблюдение ограничений, предусмотренных законодательством:
- сумма основного долга клиента перед микрофинансовой компанией по договорам займа в случае предоставления займа превысит один миллион рублей;
- сумма основного долга клиента перед микрокредитной компанией по договорам займа в случае предоставления такого займа превысит пятьсот тысяч рублей;
- в течение 1 (одного) года, предшествующего дате получения микрофинансовой организацией заявления на получение очередного займа от клиента между ним и микрофинансовой организацией было заключено более 9 (девяти) договоров займа, срок возврата займа по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, за исключением договоров, срок пользования денежными средствами по которым фактически составил не более 7 (семи) календарных дней.
1.3.5.4. Иные причины в соответствии с действующим законодательством или внутренними документами микрофинансовой организацией.
1.4. Договор займа: требования к оформлению, условия и порядок согласования.
1.4.1. Договор займа заключается после принятия микрофинансовой организацией положительного решения о предоставлении займа.
1.4.2. Договор займа состоит из общих условий и индивидуальных условий.
1.4.3. Общие условия договора займа:
1.4.3.1. Устанавливаются микрофинансовой организацией в одностороннем порядке в целях многократного применения;
1.4.3.2. Не должны содержать обязанность клиента заключить другие договоры либо пользоваться услугами микрофинансовой организации или третьих лиц за плату;
1.4.3.3. Должны соответствовать информации об условиях предоставления, использования и возврата займа.
1.4.4. Основные требования, предъявляемые к индивидуальным условиям договора займа:
1.4.4.1. Согласовываются микрофинансовой организацией и клиентом в каждом отдельном случае;
1.4.4.2. Должны быть представлены в табличной форме, в соответствии с требованиями, установленными Указанием №3240-У:
- Таблица индивидуальных условий договора состоит из общего заголовка и трех граф по форме приложения к Указанию №3240-У;
- Графа "Содержание условия" заполняется займодавцем и содержит индивидуальные условия заключаемого договора займа;
- Исключение строк из таблицы индивидуальных условий договора не допускается. Отсутствие информации в строках таблицы индивидуальных условий договора обозначается отметкой "Отсутствует". В случае если условие не применимо к данному виду договора, проставляется отметка "Не применимо". Проставление отметки "Не применимо" допускается в строках 5, 9, 10, 11, 15;
- При размещении части таблицы индивидуальных условий договора на второй и следующих по порядку страницах договора займа заголовок и подзаголовки граф повторяются;

- Строки таблицы индивидуальных условий договора переносятся на следующую страницу целиком, кроме случаев, когда содержание условия занимает более одной страницы договора;
- В случае наличия в договоре займа иных условий, требующих согласования займодавцем и клиентом индивидуально, таблица индивидуальных условий договора дополняется строками, содержащими такие условия, после строки 16 с продолжением нумерации по порядку.

1.4.4.3. В случае противоречия общих условий договора займа индивидуальным условиям договора займа, применяются индивидуальные условия договора займа.

1.4.4.4. Индивидуальные условия договора займа должны соответствовать информации об условиях предоставления, использования и возврата займа.

1.4.5. Порядок заключения договора займа определяется микрофинансовой организацией в Правилах предоставления займов.

1.4.6. Полная стоимость займа (ПСК).

1.4.6.1. ПСК определяется в процентах годовых и в денежном выражении и рассчитывается в порядке, установленном Законом о потребительском кредите (займе).

1.4.6.2. ПСК, определяемая в процентах годовых, размещается в квадратной рамке в правом верхнем углу первой страницы договора займа перед таблицей, содержащей индивидуальные условия договора займа, и наносится цифрами и прописными буквами черного цвета на белом фоне четким, хорошо читаемым шрифтом максимального размера из используемых на этой странице размеров шрифта.

1.4.6.3. ПСК в денежном выражении размещается справа от ПСК, определяемой в процентах годовых.

1.4.6.4. Площадь каждой квадратной рамки должна составлять не менее чем пять процентов площади первой страницы договора займа.

1.4.6.5. ПСК определяется в процентах годовых.

1.4.6.6. На момент заключения договора займа ПСК не может превышать рассчитанное Банком России среднерыночное значение полной стоимости займа соответствующей категории займа, применяемое в соответствующем календарном квартале, более чем на одну треть. Указанные значения публикуются на сайте Банка России.