

**Положение о взаимодействии с получателями финансовых услуг ООО МКК «Эбис – Инвест»
в соответствии с базовым стандартом
(действует с 01 июля 2018 года)**

1. Общие положения

1.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

1) личный кабинет - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте микрофинансовой организации, позволяющий получателю финансовой услуги получать информацию об исполнении им своих обязанностей по договору об оказании финансовой услуги, а также взаимодействовать с микрофинансовой организацией посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

2) обращение - направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг;

3) онлайн-заем - договор микрозайма, заключенный с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или иным разрешенным законом способом, при котором взаимодействие получателя финансовой услуги с микрофинансовой организацией осуществляется дистанционно, и сумма займа по которому предоставлена получателю финансовой услуги в безналичной форме (включая перевод денежных средств без открытия счета);

4) официальный сайт микрофинансовой организации - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат микрофинансовой организации.

5) получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу,

6) POS-микрозаем - денежные средства, предоставленные микрофинансовой организацией получателю финансовой услуги на основании договора микрозайма без обеспечения исполнения обязательств по такому договору в счет оплаты товара (работы, услуги) посредством перечисления таких денежных средств микрофинансовой организацией на банковский счет продавца (исполнителя) товара (работы, услуги);

7) реструктуризация задолженности - решение микрофинансовой организации в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

8) саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка";

9) финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств от физических лиц (в том числе зарегистрированных в качестве индивидуального предпринимателя).

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Стандарте, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

2. Правила предоставления информации получателю финансовой услуги
2.1. Минимальный объем информации, предоставляемой получателю финансовой услуги

1.	Полное и (при наличии) сокращенное наименование микрофинансовой организации	Полное наименование - Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Эбис – Инвест». Сокращенное наименование – ООО МКК «Эбис – Инвест»
2.	Адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения, адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации, режим работы микрофинансовой организации и ее обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения соответствующего обособленного подразделения)	162602, Вологодская область, гор. Череповец, Советский пр-кт, дом № 35, оф. № 7 Режим работы - Понедельник – пятница с 10.00 до 18.30, выходные дни – суббота, воскресенье Офис № 2 - Вологодская область, гор. Череповец, ул. Наседкина, дом № 2 Режим работы - Понедельник – пятница с 10.00 до 18.30, выходные дни – суббота, воскресенье
3.	Контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией, адрес электронной почты	(8202) 62-08-98, 8-921-252-08-98 ebisinvest-cher@mail.ru
4.	Официальный сайт микрофинансовой организации	http://займы35.рф
5.	Информация об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии)	Не используется
6.	О факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	ООО МКК «Эбис – Инвест» <u>не привлекает</u> к оказанию финансовых услуг на основании гражданско – правовых договоров и доверенностей каких - либо третьих лиц
7.	Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	№ 001503119007127 от 03.11.2015 года
8.	О членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации)	ООО МКК «Эбис – Инвест» является членом саморегулируемой организации Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», регистрационный номер – 16031340545 от 30.08.2016 г. Юридический адрес Союза – 119331, город Москва, проспект Вернадского, д. 29, пом. I, ком. 7, ОГРН – 1147799006552)
9.	Об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)	Не исключалось
10.	О финансовых услугах и дополнительных услугах	Предоставление залоговых и беззалоговых потребительских займов в размере до 500 000,00

	<p>микрофинансовой организации, в том числе оказываемых за дополнительную плату</p>	<p>рублей, для физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей. ООО МКК «Эбис – Инвест» не предоставляет онлайн – займы, не привлекает денежные средства во вклады. Дополнительные услуги: Выдача копий документов, стоимость услуги – 10 руб./1 лист Выдача письменного расчета размера задолженности – бесплатно, по требованию, срок предоставления – не позднее следующего рабочего дня с момента получения соответствующего заявления, форма предоставления – на бумажном носителе лично, в электронном виде посредством направления на указанный в заявлении адрес электронной почты</p>
<p>11.</p>	<p>Об установленном в микрофинансовой организации порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений</p>	<p>Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги производится в Обществе кредитным специалистом, в рабочее время, в устной форме, при личном обращении заинтересованного лица либо его представителя. Лицо, ответственное за предоставление соответствующих разъяснений – исполнительный директор Общества Госедло Наталья Владимировна</p>
<p>12.</p>	<p>О рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа)</p>	<p>При заключении договора займа получатель финансовой услуги заемщик проинформирован о следующих фактах:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. О возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги; 2. В случае невозврата или просрочки возврата займа, на сумму основного долга будут начисляться проценты (исходя из процентной ставки, указанной в индивидуальных условиях договора) и неустойка в размере 20 % в год. При этом, начисление процентов (и взимание иных платежей) по настоящему договору, за исключением неустойки и платежей за услуги, оказываемые заемщику за отдельную плату, прекращается в случае, если сумма начисленных по договору процентов и иных платежей достигнет трехкратного размера суммы займа. После возникновения просрочки исполнения обязательства заемщика по возврату суммы займа и (или) уплате причитающихся процентов Общество продолжает начислять заемщику проценты только на не погашенную им часть суммы основного долга. Проценты на не погашенную заемщиком часть суммы основного долга продолжают начисляться до достижения общей суммы подлежащих уплате процентов размера, составляющего двукратную сумму непогашенной части займа. Общество не осуществляет начисление процентов за период времени с момента достижения общей

		<p>суммы подлежащих уплате процентов размера, составляющего двукратную сумму непогашенной части займа, до момента частичного погашения заемщиком суммы займа и (или) уплаты причитающихся процентов. После возникновения просрочки исполнения обязательства заемщика по возврату суммы займа и (или) уплате причитающихся процентов Общество вправе начислять заемщику неустойку только на не погашенную часть суммы основного долга.</p> <p>3. При просрочке или невозврате суммы займа существует риск переуступки прав требований по договору третьему лицу, являющемуся юридическим лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в соответствующий государственный реестр.</p> <p>4. Общество обязано известить заемщика об уступке права требования в срок не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня уступки права требования, путем направления в адрес Заёмщика заказного письма с извещением о состоявшейся уступке.</p>
13.	О правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности	<p>Получатель финансовой услуги пользуется всеми правами, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации взыскания просроченной задолженности Федерации, включая Гражданский Кодекс РФ, ФЗ «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006 г., 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» №230-ФЗ от 03.07.2016 г., включая: — соблюдение частоты и способов взаимодействия с должником; — соблюдение ограничений использования отдельных способов взаимодействия с должником; — право на осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя; — право на отказ от взаимодействия</p>
14.	О способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России	<p>Общество принимает обращения получателей финансовых услуг любым способом, удобным и доступным получателю услуг: в письменной форме (запись в книгу жалоб и предложений в офисе), в электронном виде (письмо на электронный адрес ebisinvest-cher@mail.ru), по почте (заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением) на адрес Общества, указанный в едином государственном реестре юридических лиц — 162602, Вологодская область, г. Череповец, Советский проспект, д. 35, оф. 7. Все обращения регистрируются, рассматриваются и подлежат обязательному ответу в письменной (электронной) форме на адрес, указанный получателем финансовой услуги. Журнал регистрации обращений хранится в течение 1 (одного) года с момента внесения в него последней записи.</p> <p>Также получатель услуги может направить своё обращение в Банк России (107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12) и/или в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» (119331, город Москва, проспект Вернадского, д. 29, пом. I, ком. 7)</p>

15.	О способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг)	Способом защиты прав получателя финансовой услуги является возможность досудебного урегулирования спора. Для этого заемщику необходимо обратиться в Общество по вышеуказанному адресу путем направления заявления о реструктуризации долга.
------------	---	---

2.2. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг

ООО МКК «Эбис – Инвест» по договору потребительского микрозайма обязано бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные Обществом копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;
- 2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- 3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение),
- 4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

2.3. В случае если документы, указанные в подпунктах 1, 2 и 4 пункта 2.2, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), Общество обеспечивает получателю финансовой услуги доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения Обществом и получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

3. Правила взаимодействия Общества с получателями финансовых услуг

3.1. Общие правила взаимодействия Общества с получателями финансовых услуг.

В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, Общество обязано предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

В деятельности Общества не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

- 1) передача Обществом в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;
- 2) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- 3) стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;
- 4) премирование работников Общества за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

3.2. Информация, запрашиваемая Обществом у получателя финансовой услуги до заключения договора потребительского займа

До заключения договора потребительского займа или принятия получателя финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, Общество обязано запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию:

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

2) о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;

3) о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);

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

3.3. Осуществление оценки платежеспособности получателя финансовой услуги.

Общество при рассмотрении заявления получателя финансовой услуги на получение потребительского займа в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности получателя финансовой услуги.

Для оценки долговой нагрузки Общество обязано запросить у получателя финансовой услуги, обратившегося в Общество с заявлением на получение потребительского займа на сумму свыше 3 000 (трех тысяч) рублей, следующую информацию:

1) о текущих денежных обязательствах;

2) о периодичности и суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам,

3) о целях получения займа получателем финансовой услуги,

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

5) о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату подачи в Общество заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

В целях недопущения превышения предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги между одной микрофинансовой организацией и одним получателем финансовой услуги не может быть заключено более 10 (десяти) (с 1 января 2019 года - более 9 (девяти)) договоров потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, за исключением договоров, срок пользования денежными средствами по которым фактически составил не более 7 (семи) календарных дней. При расчете предельного уровня платежеспособности получателя финансовой услуги для целей настоящего пункта учитываются договоры потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которым не превышает 30 (тридцати) календарных дней, заключенные в течение 1 (одного) года, предшествующего дате получения микрофинансовой организацией заявления на получение очередного потребительского микрозайма от получателя финансовой услуги.

Общество не вправе заключать с получателем финансовой услуги договор потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у получателя финансовой услуги обязательств перед

Обществом по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

3.4. Порядок взаимодействия Общества с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности

В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, Общество с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязано 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.

Общество обязано 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.

3.5. Реструктуризация задолженности

В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в Общество с заявлением о реструктуризации задолженности по форме согласно приложению №1.

В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, Общество обязано рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы.

Общество рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед ним 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 (пятисот 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.

Указанные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято Обществом. Получатели финансовых услуг должны предоставлять подтверждающие документы вместе с заявлением о реструктуризации. Кроме этого, Общество также вправе запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и Обществом не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации Общество 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 случае принятия Обществом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги Общество предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между ним и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.6. Увеличение срока возврата суммы займа

Максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не может более 6 (шести) в течение одного года, с 1 января 2019 года - более 5 (пяти), если получателем финансовой услуги является физическое лицо и срок возврата займа, предусмотренный таким договором при его заключении, не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

В максимальное число дополнительных соглашений к договору потребительского микрозайма, при заключении которых увеличивается срок возврата денежных средств по такому договору, с одним получателем финансовой услуги не включаются дополнительные соглашения, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, а также соглашения, указанные в пункте 6 статьи 12 настоящего Стандарта, если в указанном соглашении снижена процентная ставка за пользование микрозаймом по сравнению с действующими на момент подписания такого соглашения условиями указанного договора и (или) уменьшена общая сумма задолженности по договору потребительского микрозайма.

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

Общество по договору потребительского займа обеспечивает фиксацию и хранение иницируемых им телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт Общества или личный кабинет получателя финансовой услуги и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности Общества по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения:

1) не менее 1 (одного) года - в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;

2) не менее 6 (шести) месяцев - в отношении информации, фиксируемой на электронном, магнитном, оптическом носителе.

4. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

4.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Обществом его обращения.

4.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

Ответ на обращение получателя финансовой услуги Общество направляет по адресу, предоставленному ему получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществом получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

Общество обязано отвечать на каждое полученное ею обращение. Вместе с тем, в случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Общество вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и Обществом.

В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Общество обязано проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

Общество обязано в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

Получатель финансовой услуги обязан включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Обществом;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги 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.

Общество обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

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

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений". Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

4.3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

Общество принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным

способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Общества, указанному в едином государственном реестре юридических лиц.

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений".

5. Извещение об уступке прав требования по договору микрозайма.

Общество обязано известить заемщика об уступке права требования не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня уступки права требования, путем направления Заёмщику заказным письмом соответствующего Извещения, с указанием в том числе суммы задолженности, реквизитов стороны, которой переданы права требования (цессионария).

Приложение №1
Форма Заявления на реструктуризацию займа

В ООО МКК «Эбис - Инвест»

ЗАЯВЛЕНИЕ
на реструктуризацию задолженности по договору займа

Прошу рассмотреть вопрос о реструктуризации задолженности по договору займа № _____ от «_____» _____ 20__ г. на следующих условиях *(укажите и отметьте нужное)*:

- Снижение размера платежей на _____ (мес.);
- Изменение периодичности платежей с _____ годовой/квартальной/ежемесячной на _____ ежемесячную/квартальную
- Заменить обеспечение / принять в качестве дополнительного обеспечения:

○ Поручительство (а) физического(их) лица(лиц) _____

(укажите полностью Ф.И.О. поручителей)

○ залог транспортного средства _____

(укажите тип, наименование, марку, модель, год выпуска, VIN, полностью Ф.И.О. владельца ТС).

○ залог недвижимого имущества _____

(укажите основные характеристики объекта недвижимости).

Настоящим заявляю, что причина моего обращения в Микрофинансовую организацию с заявлением о рассмотрении возможности реструктуризации задолженности является *(возможно несколько вариантов)*:

- потеря мной работы;
- снижение доходов в связи с _____ *(укажите комментарии)*
- иное *(укажите причину)* _____.

Дата возникновения указанной причины

- от (ДД/ММ/ГГГГ)
- длится (длилось)

Источники и перспектива погашения займа: _____

Указывается при наличии поручителей/залогодателей по договору займа

Настоящим информирую Микрофинансовую организацию, что поручитель(и) / залогодатель(и) *(нужно подчеркнуть)* по договору займа № _____ от «_____» _____ г.

(укажите полностью Ф.И.О. поручителя(ей) / залогодателя(ей))

проинформированы мной о данном обращении в Микрофинансовую организацию по вопросу возможной реструктуризации задолженности и при положительном решении Микрофинансовой организации дали свое согласие (отказались) заключить дополнительное(ые) соглашение(я) к договору поручительства / договору залога о реструктуризации задолженности на вышеуказанных условиях.

Заемщик _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Созаемщик _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

(дата)