Утверждено

«01» июля 2023 г.

Приказом Генерального директора №115-З от 01.07.2023г.

ООО МКК «Народная опора»

Петерсона А.В.

**Общие условия договоров потребительских микрозаймов**

**Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Народная опора»**

Настоящие общие условия договоров потребительских микрозаймов (далее именуемые – общие условия) разработаны и утверждены в одностороннем порядке для многократного применения микрофинансовой организацией Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Народная опора», ОГРН 1102468011711, зарегистрированной в реестре микрофинансовых организаций 13 февраля 2014 г. за номером 651403504004724 (далее именуемой - Общество) в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и являются неотъемлемой частью договоров потребительских микрозаймов, заключаемых Обществом с заемщиками – физическими лицами.

1. **Понятие и термины**
   1. **Кредитор (Общество)** – созданное и действующее в соответствии с законодательством Российской Федерации Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Народная опора», ОГРН 1102468011711, зарегистрированной в реестре микрофинансовых организаций 13 февраля 2014 г. за номером 651403504004724;
   2. **Потребительский кредит (заем), далее «микрозайм»** - денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании договора микрозайма, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
   3. **Заемщик** - физическое лицо, обратившееся к кредитору с намерением получить, получающее или получившее потребительский кредит (заем, микрозайм).
   4. **Договор микрозайма** – договор, состоящий из настоящих Общих условий и Индивидуальных условий договора потребительского микрозайма.
   5. **Индивидуальные условия договора потребительского микрозайма** **(далее – Индивидуальные условия)** – адресованные Обществом Заемщику существенные условия Договора микрозайма и подлежащие акцептованию Заемщиком, путем совершения указанных в настоящих Общих условиях действий.
   6. **Задолженность** – все денежные суммы, подлежащие уплате Заемщиком Обществу по Договору микрозайма, включая сумму Основного долга, сумму начисленных, но неуплаченных процентов за пользование Микрозаймом, сумму начисленных пеней.
   7. **Заявление о предоставлении потребительского микрозайма (далее Заявление)** – письменный документ или электронный документ, содержащий информацию о Заемщике, необходимую Обществу для рассмотрения заявления Заемщика и принятия решения о заключении Договора микрозайма.
   8. **Адрес электронной почты Заемщика** — адрес электронной почты Заемщика, указанный Заемщиком при подаче Заявления и заключении первого договора микрозайма либо в ходе последующего изменения данных Анкеты.
   9. **Мессенджеры** – программа, мобильное приложение или веб-сервис для мгновенного обмена сообщениями. С целью взаимодействия в рамках договора потребительского микрозайма Заемщик и Общество вправе использовать следующие мессенджеры, в которых Заемщик имеет свой профиль (аккаунт, учетную запись): WhatsApp, Viber, Skype, Telegram, ВКонтакте, Одноклассники, Facebook и иные, привязанные (зарегистрированные) к Зарегистрированному номеру и/или Адресу электронной почты Заемщика.
   10. **Страница в социальной сети** – страницы (профиль, аккаунт, учетная запись) Заемщика в социальных сетях ВКонтакте, Одноклассники, Facebook, Instagram и иные, привязанные (зарегистрированные) к Зарегистрированному номеру и/или Адресу электронной почты Заемщика.
   11. **Сообщения по сетям электросвязи** – телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи и которые включают в себя: СМСсообщения на Зарегистрированный номер; текстовые, голосовые и иные сообщения на Адрес электронной почты Заемщика; текстовые, голосовые и иные личные сообщения на Мессенджеры; текстовые, голосовые и иные личные сообщения на Страницах в социальных сетях.
2. **Условия предоставления микрозаймов**
   1. Общество предоставляет следующие нецелевые потребительские микрозаймы:

«Льготный» в сумме от 1 000 рублей до 15 000 рублей при повторном обращении на срок от 2 до 21 дня;

«Свои люди» от 1 000 рублей до 30 000 рублей при третьем и последующих обращениях на срок от 2 до 21 дня;

«Пенсионный» в сумме от 1 000 рублей до 30 000 рублей на срок от 2 до 21 дня;

«Первый пенсионный» при первом обращении в сумме от 1 000 рублей до 10 000 рублей на срок от 2 до 21 дней;

«14 дней бесплатно» при первом обращении в сумме от 1 000 рублей до 10 000 рублей на срок от 2 до 21 дней;

* 1. Микрозайм «Льготный» предоставляется Заемщику при повторном обращении, при условии соблюдения положений п.2.10 Общих условий.
  2. Микрозайм «Свои люди» предоставляется Заемщику при третьем и последующих обращениях, при условии соблюдения положений п.2.10 Общих условий.
  3. Микрозаймы «Первый пенсионный», «14 дней бесплатно» предоставляются Заемщикам при первом обращении при условии соблюдения иных положений Общих условий.
  4. Заемщиками по договору микрозайма могут быть следующие лица: полностью дееспособные граждане Российской Федерации, имеющие постоянный доход.
  5. Указанные потребительские микрозаймы предоставляются без обеспечения.
  6. Повторный, третий и последующие микрозаймы выдаются Заемщику при одновременном выполнении и соблюдении следующих условий:

2.7.1 Обществом с Заемщиком был заключен договор (ы) микрозайма на условиях первого микрозайма;

2.7.2 Заемщик надлежащим образом (без каких-либо) нарушений исполнял условия договора (ов) микрозайма, заключенного (ых) с Обществом до обращения за предоставлением повторного микрозайма;

2.7.3 Заемщик полностью погасил микрозайм по другим договорам микрозайма, заключенным с Обществом до обращения за предоставлением повторного, третьего и последующего микрозайма.

* 1. Заемщик несет предусмотренную российским законодательством ответственность (включая уголовную) за использование чужих персональных данных или умышленное получение микрозайма по чужим документам.
  2. По договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому на момент его заключения не превышает одного года, Обществом не допускается начисление процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского займа, а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского займа, после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского займа, а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского займа, достигнет с 130 процентов размера суммы предоставленного потребительского займа.
  3. После возникновения просрочки исполнения обязательства заемщика - физического лица по возврату суммы займа и (или) уплате причитающихся процентов Общество по договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает один год, вправе начислять заемщику - физическому лицу неустойку (штрафы, пени) и иные меры ответственности только на не погашенную заемщиком часть суммы основного долга.
  4. Общество вправе не начислять/остановить начисление заемщику процентов по договору микрозайма и в любой иной момент до достижения указанных ограничений.

1. **Порядок предоставления микрозайма**

3.1. За исключением случаев, предусмотренных настоящими Общими условиями, для получения микрозайма Заемщик предоставляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.

3.2. При обращении за выдачей микрозайма «Пенсионный» Заемщик должен предоставить паспорт гражданина Российской Федерации и пенсионное удостоверение (либо справку о назначении пенсии из ПФ РФ). Отсутствие паспорта и пенсионного удостоверения (справки) является основанием для безусловного отказа в предоставлении микрозайма.

3.3. Предоставление микрозайма и рассмотрение возможности его предоставления возможно исключительно на основании полностью заполненного достоверными сведениями заявления Заемщика о предоставлении микрозайма, а также согласия Заемщика на обработку его персональных данных.

3.4. Общество в случае принятия решения о предоставлении микрозайма Заемщику предоставляет ему индивидуальные условия договора потребительского микрозайма по одному из выбранных видов микрозаймов, определенных в п. 2.1 настоящих условий. Настоящие Общие условия применяются в соответствующей части конкретного вида предоставляемого (предоставленного) микрозайма и являются неотъемлемой составной частью договора потребительского кредита (займа).

3.5. Заемщик вправе сообщить Обществу о своем согласии на получение потребительского микрозайма на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора потребительского микрозайма, в течение пяти рабочих дней со дня предоставления Заемщику индивидуальных условий договора. В случае если Заемщик в течение пяти рабочих дней с момента получения индивидуальных условий договора потребительского микрозайма не сообщает Обществу о своем согласии на получение потребительского микрозайма на условиях, указанных в индивидуальных условиях договора потребительского микрозайма, а равно сообщает об этом по истечении данного срока, договор микрозайма считается не заключенным, а Заемщик отказавшимся от получения микрозайма. Общество не вправе изменять в одностороннем порядке предложенные Заемщику индивидуальные условия договора потребительского микрозайма в течение пяти рабочих дней со дня их получения Заемщиком.

3.6. Муниципальное образование, в котором Заемщиком и Обществом были подписаны индивидуальные условия договора потребительского микрозайма, признается местом направления оферты.

3.7. Сумма микрозайма предоставляется Заемщику наличными денежными средствами в кассе Займодавца (в обособленном подразделении Общества) по месту заключения договора.

3.8. Документы, необходимые для заключения договора потребительского займа, включая индивидуальные условия договора потребительского займа и заявление о предоставлении потребительского займа, могут быть подписаны сторонами с использованием аналога собственноручной подписи способом, подтверждающим ее принадлежность сторонам в соответствии с требованиями федеральных законов, и направлены с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети «Интернет».

3.9. При заключении договора потребительского займа Общество обязано предоставить Заемщику информацию о суммах и датах платежей Заемщика по договору потребительского займа или порядке их определения с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по потребительскому займу, и сумм, направляемых на погашение процентов, а также общей суммы выплат Заемщика в течение срока действия договора потребительского займа, определенной исходя из условий договора потребительского займа, действующих на дату заключения договора потребительского займа (далее - график платежей по договору потребительского займа).

3.10. Общество не вправе выдавать Заемщику потребительский займ, если сумма основного долга Заемщика перед Обществом по договорам потребительского займа в случае предоставления такого займа (займов) превысит пятьсот тысяч рублей.

3.11.

Общество не вправе выдавать Заемщику потребительский займ, если между Обществом и Заемщиком заключено 9 (девять) 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. 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 Обществом заявления на получение очередного потребительского микрозайма от Заемщика.

* 1. Общество не вправе заключать с Заемщиком договор потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у Заемщика обязательств перед Обществом по иному договору потребительского микрозайма, срок возврата потребительского микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней.

1. **Продление (пролонгация) договора микрозайма**
   1. Заемщик вправе продлять срок возврата суммы микрозайма на срок равный 14 (четырнадцати) дням при одновременном наличии следующих обстоятельств:

- Последний платеж по оплате суммы микрозайма (суммы основного долга), установленный Графиком платежей, Заемщиком оплачен не полностью;

- Проценты на сумму микрозайма уплачены Заемщиком без нарушения сроков, установленных Графиком платежей;

- Предоставленная Заемщиком информация является достоверной;

- От Общества Заемщику не направлено уведомление о возврате суммы займа и об отказе от продления договора в связи с наличием оснований для расторжения договора микрозайма и/или досрочного возврата суммы микрозайма и начисленных процентов;

- Отсутствуют иные основания, предусмотренные договором и действующим законодательством для расторжения договора микрозайма и/или досрочного возврата суммы микрозайма и начисленных процентов.

* 1. Погашение суммы займа и уплата процентов на сумму займа в данном случае осуществляется Заемщиком на основании Изменений к Индивидуальным условиям договора потребительского микрозайма, содержащих уточненный график платежей.
  2. При продлении Заемщиком срока возврата суммы микрозайма, размер процентов рассчитывается на сумму микрозайма за период равный двум неделям и уплачивается в последний день этого срока. При продлении срока возврата суммы микрозайма Заемщику предоставляется экземпляр Изменений к Индивидуальным условиям договора потребительского микрозайма, содержащий уточненный график платежей.
  3. Максимальное число пролонгаций договора потребительского микрозайма не может составлять более 5 (пяти) в течение 1 (одного) года.
  4. В максимальное число пролонгаций с одним заемщиком не включаются пролонгации, увеличивающие срок возврата денежных средств на срок до 2 (двух) календарных дней включительно, а также соглашения о реструктуризации задолженности, если при пролонгации или в указанном соглашении снижена процентная ставка за пользование микрозаймом по сравнению с действующими на момент пролонгации или подписания такого соглашения условиями указанного договора и (или) уменьшена общая сумма задолженности по договору потребительского микрозайма.

1. **Способы и порядок обмена информацией между микрофинансовой организацией и Заемщиком**
   1. Микрофинансовая организация и Заемщик обмениваются информацией (сообщениями) в приведенных ниже ситуациях (при наступлении ниже приведенных событий) приведенными ниже способами:

|  |  |
| --- | --- |
| Событие (обязанность информирования) | Порядок обмена информацией (способ ее направления) |
| Заемщик обязан уведомить кредитора об изменении контактной информации, используемой для связи с ним (номера телефона, адреса местожительства и иной информации, указанной в заявлении о предоставлении потребительского микрозайма), об изменении способа связи кредитора с ним | Заемщик обязан сообщить об этом путем написания заявления об изменении контактной информации с указанием обновленной информации в офисе Общества. |
| Изменения общих условий договоров потребительских микрозаймов кредитором в одностороннем порядке | Общество уведомляет Заемщика об изменении общих условий договоров потребительских микрозаймов не менее, чем за пять дней до даты вступления изменений в силу путем размещения их на официальном сайте Обществе и в местах приема заявлений.  При этом, если внесенные в Общие условия изменения ухудшают положение Заемщика, то эти условия не применяются к правоотношениям между Обществом и Заемщиком, которые возникли до их вступления в силу. |
| Уведомление Общества заемщиком об отказе от получения потребительского микрозайма | Заемщик обязан уведомить Общество об отказе от получения потребительского микрозайма путем звонка на контактный телефон Общества, указанный в документе «Информация об условия предоставления, использования и возврата потребительских микрозаймов» |
| Сообщение Обществом заемщику информации о наличии просроченной задолженности по договору потребительского микрозайма | Общество сообщает Заемщику информацию о наличии просроченной задолженности (неисполненных обязательств, срок исполнения которых наступил) путем направления заемщику любого вида Сообщения по сетям электросвязи и/или направления соответствующего письма в адрес заемщика:  - на пятый день возникновения просроченной задолженности; |
| Уведомление заемщика Обществом о досрочном возврате потребительского микрозайма вместе с причитающимися процентами | В случае нарушения Заемщиком срока возврата суммы основного долга и уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем 10 (десять) календарных дней, Общество уведомляет об этом Заемщика и вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского микрозайма вместе с причитающимися процентами или расторжения договора, установив срок возврата оставшейся суммы потребительского микрозайма, который не может быть менее чем 10 (десять) календарных дней с момента направления Обществом уведомления. Соответствующее уведомление направляется в адрес Заемщика заказным письмом. |
| Информация, предоставляемая заемщику после заключения договора микрозайма, а именно:  1) размер текущей задолженности заемщика перед кредитором по договору потребительского микрозайма;  2) даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заемщика по договору потребительского микрозайма. | Данная информация предоставляется Обществом Заемщику одновременно с заключением договора микрозайма на бумажном носителе одновременно с графиком платежей, а также при возврате суммы микрозайма, ее части или процентов по микрозайму в момент возврата по требованию Заемщика.  Заемщик вправе требовать раз в месяц в течение срока действия договора микрозайма бесплатного предоставления данной информации путем написания заявления в офисе Общества.  Общество также вправе предоставить указанную информацию путем направления Заемщику любого вида Сообщения по сетям электросвязи и/или направления соответствующего письма в адрес Заемщика. |
| Запрос у Заемщика информации относительно причин возникновения просроченной задолженности | Данную информацию Общество запрашивает путем направления Заемщику любого вида Сообщения по сетям электросвязи и/или направления соответствующего письма в адрес Заемщика. |
| Запрос у Заемщика информации/обновление информации: 1) о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги; 2) 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); 3) любой иной информации о заемщике, которую он указал при заключении договора потребительского микрозайма. | Данную информацию Общество запрашивает не реже 1 (одного) раза в год, а в случае возникновения сомнений в достоверности и точности ранее полученной информации - в течение 7 (семи) рабочих дней, следующих за днем возникновения таких сомнений, путем направления Заемщику любого вида Сообщения по сетям электросвязи и/или направления соответствующего письма в адрес Заемщика. |

* 1. В иных, не предусмотренных настоящими Общими условиями событиях, при которых у Общества возникает обязанность и/или необходимость направить информацию Заемщику, информация отправляется путем направления любого вида Сообщения по сетям электросвязи и/или направления соответствующего письма в адрес Заемщика.
  2. В случае если в индивидуальных условиях договора потребительского микрозайма содержатся иные способы и порядок направления информации, применяются способы и порядок направления информации, указанные в индивидуальных условиях договора потребительского микрозайма.

1. **Досрочный возврат займа по инициативе заемщика**
   1. Заемщик имеет право досрочно вернуть всю сумму микрозайма или её часть без предварительного уведомления Общества с уплатой процентов за фактический срок пользования суммой микрозайма.
   2. В случае досрочного возврата всей суммы потребительского займа или ее части Заемщик обязан уплатить Обществу проценты по договору потребительского займа на возвращаемую сумму потребительского займа включительно до дня фактического возврата соответствующей суммы потребительского займа или ее части.
   3. При досрочном возврате Заемщиком всей суммы потребительского микрозайма или ее части Общество исходя из досрочно возвращаемой суммы потребительского микрозайма обязано произвести расчет суммы основного долга и процентов за фактический срок пользования потребительским микрозаймом, подлежащих уплате Заемщиком и предоставить указанную информацию Заемщику.
   4. В индивидуальных условиях Заемщиком и Обществом могут быть согласованы иные процедуры и сроки досрочного возврата займа при условии их соответствия действующему законодательству.
2. **Перемена лиц в обязательстве, подведомственность и подсудность**
   1. Общество вправе осуществлять уступку прав (требований) по договору потребительского займа третьим лицам, если иное не предусмотрено федеральным законом или индивидуальными условиями договора. При этом Заемщик сохраняет в отношении нового кредитора все права, предоставленные ему в отношении первоначального кредитора в соответствии с федеральными законами.
   2. Иски заемщика к кредитору о защите прав потребителей предъявляются в соответствии с законодательством Российской Федерации.
   3. Заемщик и кредитор вправе заключить третейское соглашение о разрешении спора по договору потребительского займа только после возникновения оснований для предъявления иска.
3. **Заключительная информация**

8.1. Настоящие Общие условия применяются в соответствующей части по видам микрозаймов, определенных в п. 2.1. В случае противоречия индивидуальных условий потребительского микрозайма настоящим Общим условиям применяются положения, закрепленные в Индивидуальных условиях потребительского микрозайма.

8.2. Настоящие общие условия изменяются тем же способом и органом Общества, которым были утверждены. Изменения общих условий вступают в силу через 10 дней после их принятия и публикации на официальном сайте Общества в сети Интернет, если в них не установлено иное.

8.3. Информация о действующей редакции.

|  |  |
| --- | --- |
| Информация о действующей редакции | Редакция №38, действует с 01.07.2023 |
| Информация о предыдущих редакциях | Редакция №1 от 01.07.2014  Редакция №2 от 13.05.2015  Редакция №3 от 06.11.2015  Редакция №4 от 20.11.2015  Редакция №5 от 15.02.2016  Редакция №6 от 01.03.2016  Редакция №7 от 15.04.2016  Редакция №8 от 18.05.2016  Редакция №9 от 25.05.2016  Редакция №10 от 14.06.2016  Редакция №11 от 01.07.2016  Редакция №12 от 01.08.2016  Редакция №13 от 01.10.2016  Редакция №14 от 03.11.2016  Редакция №15 от 01.12.2016  Редакция №16 от 01.03.2017  Редакция №17 от 14.03.2017  Редакция №18 от 17.03.2017  Редакция №19 от 07.04.2017  Редакция №20 от 01.06.2017  Редакция №21 от 06.10.2017  Редакция №22 от 18.06.2018  Редакция №23 от 28.01.2019  Редакция №24 от 01.03.2019  Редакция №25 от 01.04.2019  Редакция №26 от 01.07.2019 |
|  | Редакция №27 от 01.09.2019  Редакция №28 от 01.10.2019  Редакция №29 от 01.11.2019  Редакция №30 от 04.12.2019  Редакция №31 от 01.01.2020  Редакция №32 от 13.05.2020  Редакция №33 от 10.09.2020  Редакция №34 от 01.12.2020  Редакция №35 от 09.08.2021  Редакция №36 от 02.12.2021  Редакция №37 от 01.01.2022 |