

Утверждаю:

Генеральный директор  
ООО МКК «БиГ Клик»



Гранкин

## **Порядок досудебного урегулирования**

г.Оренбург, 2019 г.

## Способы и порядок обмена информацией между ООО МКК «БиГ Клик» и заёмщиком:

ООО МКК «БиГ Клик» (далее - Общество) и заёмщик обмениваются информацией (сообщениями) в приведенных ниже ситуациях (при наступлении ниже приведенных событий) приведенными ниже способами:

Событие (обязанность информирования)	Порядок обмена информацией (способ ее направления)
Заёмщик обязан уведомить Заёмщика (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 Займодавца с ним	Заёмщик обязан сообщить об этом путем написания заявления об изменении контактной информации с указанием обновленной информации в офисе ООО МКК «БиГ Клик» или ином обособленном подразделении Общества. При этом заёмщик предъявляет паспорт гражданина Российской Федерации.
Изменение общих условий договора потребительского займа (микрозайма) Займодавцем в одностороннем порядке	Общество уведомляет заёмщика об изменении общих условий договора потребительского (займа) микрозайма не менее, чем за пять дней до даты вступления изменений в силу путем размещения их на официальном сайте Общества бигклик.рф и в местах приема заявлений.
Изменение индивидуальных условий договора потребительского займа (микрозайма) Займодавцем в одностороннем порядке (п. 16 ст.5 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» от 21.12.2013 года №353-ФЗ).	Общество уведомляет заёмщика об изменении индивидуальных условий договора потребительского микрозайма путем направления sms-сообщения или телефонного звонка.
Уведомление Общества заёмщиком об отказе от получения потребительского микрозайма	Заёмщик обязан уведомить Общество об отказе от получения потребительского микрозайма путем письменного обращения в обособленное структурное подразделение.
Уведомление Общества заёмщиком о досрочном возврате потребительского займа (микрозайма)	не требуется
Сообщение Обществом заёмщику информации о наличии просроченной задолженности по договору потребительского займа (микрозайма)	Общество сообщает заёмщику информацию о наличии просроченной задолженности (неисполненных обязательств, срок исполнения которых наступил) следующим образом: - в течение семи дней с даты возникновения просроченной задолженности путем

	направления sms-сообщения, а также по телефону.
Информация о новой полной стоимости микрозайма и новом графике погашения платежей при досрочном частичном погашении суммы займа (микрозайма).	Данная информация предоставляется Обществом заёмщику при совершении платежа или по телефону в течение семи календарных дней после получения Обществом платежа.
Информация, предоставляемая заёмщику после заключения договора микрозайма, а именно: 1) размер текущей задолженности заёмщика перед Займодавцем по договору потребительского займа (микрозайма); 2) даты и размеры произведенных и предстоящих платежей заёмщика по договору потребительского займа (микрозайма).	Данная информация предоставляется Обществом заёмщику одновременно с оформлением договора микрозайма на бумажном носителе, а также при получении каждого платежа в счет погашения задолженности по договору. Заёмщик вправе требовать один раз в месяц в течение срока действия договора микрозайма бесплатного предоставления данной информации путем написания заявления в обособленном подразделении Общества.
Согласие заёмщика (должника) на осуществление направленного на возврат взаимодействия просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом: Заимодавец (Кредитор) в течение тридцати рабочих дней, с даты привлечения иного лица для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, обязан уведомить об этом должника путем направления соответствующего уведомления под расписку либо иным способом, предусмотренным соглашением между заимодавцем (кредитором) и должником;	В уведомлении должны быть указаны сведения о лице, а именно: 1. информация о заимодавце (кредиторе), а также лице действующем от его имени и (или) в его интересах: а) Наименование, ОГРН, ИНН, место нахождения, ФИО б) сведения о договорах и об иных документах, подтверждающих полномочия заимодавца (кредитора), а также лица, действующего от его имени и в его интересах; в) Почтовый адрес, адрес электронной почты и номер контактного телефона; 2. ФИО (при наличии) и должность лица подписавшего сообщение; 3. Сведения о договорах и иных документах, являющихся основанием возникновения права требования к должнику; 4. Сведения о размере, структуре просроченной задолженности, сроках и порядке погашения; 5. Реквизиты банковского счёта, на который могут быть зачислены денежные средства, направленные на погашение просроченной задолженности;

Личные встречи	Не более одного раза в неделю.
Телефонные переговоры	а) не более одного раза в сутки; б) не более двух раз в неделю; в) не более 8 (восьми) раз в месяц;
По инициативе заимодавца (кредитора) или лица, действующего от его имени, допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи:	а) В рабочие дни в период с 8 до 22 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 9 до 20 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известному заимодавцу (кредитору); б) Общим числом: - не более двух раз в сутки; - не более четырех раз в неделю; - не более шестнадцати раз в месяц;
В телеграфных сообщениях, текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых посредством электросвязи, в целях возврата просроченной задолженности, должнику должны быть сообщены:	1. Фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование заимодавца (кредитора); 2. Сведения о факте наличия просроченной задолженности (без указания её размера и структуры); 3. Номер контактного телефона (заимодавца) кредитора, а также лица действующего от его имени.
Заимодавцу (Кредитору) или лицу действующему от его имени, для осуществления непосредственного взаимодействия с должником посредством телефонных переговоров разрешается использовать только:	абонентские номера, на основании заключенного между должником или лицом действующим от его имени договора об оказании услуг телефонной связи, (п.п. 1,3,4,5,6,9 ст.7 ФЗ -230)
Должник вправе направить заимодавцу (кредитору) или лицу действующему от его имени, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными п.п. 1,2 ч.1, ст. 4 ФЗ- 230, а именно:	личные встречи, телефонные переговоры, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения передаваемые посредством электросвязи, с указанием на 1. Осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя; 2. Отказ от взаимодействия; Заявление об отказе от взаимодействия должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, либо путем заявления о вручении под расписку ч. 2ст.8 ФЗ-230

В случае если в индивидуальных условиях договора потребительского займа (микрозайма) содержатся иные способы и порядок направления информации, применяются способы и порядок направления информации, указанные в индивидуальных условиях договора потребительского займа (микрозайма).

Прошито и пронумеровано в количестве \_\_\_\_\_ листов

Генеральный директор \_\_\_\_\_

*[Handwritten signature]*  
Ранжин С.А.

