



Приложение № 2  
к приказу ООО МФК «ОТП Финанс»  
от 28.06.2017 № 38-од-1

**ПОРЯДОК**  
**реструктуризации займов, выданных физическим лицам**

**Москва, 2017**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>3</b>
1.1. Термины и определения.....	3
1.2. Назначение документа.....	3
<b>2. ПРОГРАММЫ РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ.....</b>	<b>5</b>
2.1. Мораторий .....	5
2.2. Пролонгация .....	5
<b>3. ДЕТАЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>5</b>
3.1. Первичная работа с Заявителем.....	5
3.1.1. Предварительное информирование .....	5
3.1.2. Подача Заявки на реструктуризацию .....	6
3.2. Проверка Заявителя .....	6
3.3. Принятие решения о реструктуризации .....	7
3.3.1. Отказ в реструктуризации.....	7
3.3.2. Оформление договорной документации .....	7
3.4. Проведение сделки (реализация решения о реструктуризации) .....	7
<b>4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>8</b>
Приложение №1. Заявление на реструктуризацию займа.....	9
Приложение №2. Служебная записка.....	11
Приложение №3. Список документов Заемщика для проведения реструктуризации.....	12
Приложение №4. Справка о доходах – форма МФК.....	13
Приложение №5. Сообщение об отказе в реструктуризации Займа .....	14

## 1. Общие положения

### 1.1. Термины и определения

Используемые в настоящем порядке и приложениях к нему приведенные ниже термины имеют следующие значения (равно применимые в единственном и множественном числе определяемых терминов):

**МФК (микрофинансовая компания)** – ООО МФК «ОТП Финанс».

**ОВЗ** – Отдел взыскания задолженности.

**ОПК** – Отдел по поддержке клиентов /лицо (организация), которому(-ой) на основании гражданско-правового договора/доверенности МФК поручено осуществление взаимодействия с Заявителем по вопросам реструктуризации займов МФК.

**ЦОД (Центр обработки данных)** – Отдел риск-менеджмента /лицо (организация), которому(-ой) на основании гражданско-правового договора/доверенности МФК поручена оценка кредитной нагрузки Заемщика.

**КА (кредитная администрация)** – Главный бухгалтер /лицо (организация), которому(-ой) на основании гражданско-правового договора/доверенности МФК поручено ведение договоров займа в учетных системах МФК.

**Реструктуризация («реструктуризация займа»)** – совокупность мероприятий, направленных на изменение условий возврата займа, и, следовательно, текущих условий договора займа, которые могут выражаться в изменении условий о порядке возврата займа, изменении срока возврата займа. Целью Реструктуризации является достижение наиболее благоприятного для Заемщика режима обслуживания долга по займу.

**Уполномоченное лицо** – должностное лицо/уполномоченный сотрудник МФК, которому в соответствии с Уставом или внутренним распорядительным актом предоставлены полномочия по принятию решений о реструктуризации займов.

**Заемщик** – физическое лицо, являющееся стороной договора займа, которому был предоставлен займ.

**Заявитель** – Заемщик, или его представитель, действующий на основании нотариально удостоверенной доверенности, подавший Заявку.

**Заявка** – Заявление на реструктуризацию займа с приложением необходимых документов, предоставленное в МФК.

**Кредитное досье** – комплект документов Заемщика, связанных с займом, на основании которого было принято решение о выдаче займа, осуществляется сопровождение и обслуживание выданного займа и в который включаются документы, связанные с Заявкой на реструктуризацию займа, необходимые для принятия решения о реструктуризации, осуществления сопровождения и обслуживания реструктурированного займа.

**Порядок** – настоящий Порядок вместе со всеми приложениями и дополнениями к нему.

**ПОЗ** – портфель однородных займов.

**Место обслуживания займов МФК** – внутреннее обособленное/структурное организации, которой на основании гражданско-правового договора МФК поручено осуществление взаимодействия с Заявителем по вопросам реструктуризации займов МФК.

### 1.2. Назначение документа

Порядок определяет общие правила, а также последовательность действий сотрудников структурных подразделений МФК и порядок их взаимодействия при реструктуризации займов, в том числе порядок принятия решения о реструктуризации и его реализации.

Целью осуществления реструктуризации является создание Заёмщику с утраченной/низкой платежеспособностью в течение определенного срока условий, позволяющих ему продолжать надлежащее исполнение обязательств по договору займа, либо условий для исполнения своих обязательств по договору займа в полном объеме и

снижения в течение определенного срока кредитной нагрузки до момента предполагаемого восстановления платёжеспособности Заёмщика.

Порядок применяется в следующих случаях:

- смерть Заемщика;
- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Заемщика или его близких родственников;
- присвоение Заемщику инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- тяжелое заболевание Заемщика, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- вынесение судом решения о признании Заемщика недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей Заемщиком по договору потребительского займа;
- потеря работы или иного источника дохода Заемщиком в течение срока действия договора займа 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;
- обретение Заемщиком статуса единственного кормильца в семье;
- призыв Заемщика в Вооруженные силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении Заемщика, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 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 об оказании финансовой услуги;
- прочие причины (возникновение просрочки, высокая кредитная нагрузка).

Решение о реструктуризации займа принимается Уполномоченным лицом или с использованием специализированного программного обеспечения.

Реструктуризация займов осуществляется с учетом принципа платности, возвратности и срочности займа, исходя из фактической платёжеспособности Заёмщика на дату его обращения за реструктуризацией займа.

Требования МФК, предъявляемые к заемщику, для рассмотрения вопроса о реструктуризации займа:

- документальное подтверждение причин обращения о реструктуризации (в случае если у заемщика имеется просроченная задолженность от 30 до 180 дней документальное подтверждение утраты/снижения доходов, места работы не требуется»).
- наличие поступлений денежных средств в счет погашения договора займа равных трем ежемесячным платежам на момент обращения за реструктуризацией.
- Стоп-факторами для рассмотрения вопроса о реструктуризации займа являются:
- длительность просроченной задолженности свыше 180 дней;
- возраст Заемщика на момент погашения реструктурированного займа превышает 70 лет;
- направление МФК в суд искового заявления о взыскании задолженности по займу (и отсутствие перспектив погашения задолженности во внесудебном порядке);
- отрицательная кредитная история в других микрофинансовых/кредитных организациях;
- остаток основного долга составляет менее 30 000 рублей.

При осуществлении реструктуризации МФК руководствуется законодательством Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами и нормативными актами Центрального банка Российской Федерации, а также Уставом, внутренними нормативными и распорядительными документами МФК.

Порядок вступает в силу после его утверждения и введения в действие приказом по МФК. Изменения в Порядок вступают в силу после их утверждения и введения в действие приказом по МФК.

Реструктуризация займов осуществляется в порядке, установленном Порядком, и только после прохождения всех предусмотренных Порядком процедур.

Условия реструктуризации, а также список необходимых документов для рассмотрения заявления на реструктуризацию, МФК размещает на официальном сайте в сети Интернет.

## **2. Программы реструктуризации**

В МФК предусмотрены следующие программы реструктуризации: мораторий и пролонгация.

### **2.1. Мораторий**

Срок моратория – до 12 месяцев.

Во время моратория допускается выплата только процентов.

Размер ежемесячного платежа по окончании моратория не изменяется, за исключением случаев пересчета в период моратория размера ежемесячного платежа при осуществлении досрочного погашения части займа по желанию заемщика, погашения средствами материнского капитала, страховой выплаты и т.д.

### **2.2. Пролонгация**

Срок пролонгации – до 7 лет. Новый срок займа рассчитывается на момент оформления дополнительного соглашения к договору займа. Срок рассчитывается с даты оформления соответствующего соглашения.

Для POS-займов срок пролонгации составляет до 12 месяцев.

## **3. Детальные положения**

В МФК устанавливаются следующие этапы осуществления реструктуризации:

1. Первичная работа с Заявителем
2. Проверка Заявителя
3. Принятие решения о реструктуризации
4. Проведение сделки (реализация решения о реструктуризации)

### **3.1. Первичная работа с Заявителем**

Процедуры приема документов от Заемщика, проверка их полноты, а также дальнейшая коммуникация с Заемщиком осуществляются ОПК. Эти функции также могут быть переданы третьему лицу на основании соответствующих гражданско-правовых договоров/соглашений.

Первичная работа с Заявителем состоит из следующих этапов:

#### **3.1.1. Предварительное информирование**

В случае обращения Заемщика с целью оформления реструктуризации, ОПК предлагает Заемщику посетить для оформления Заявки Место обслуживания займов МФК, в котором осуществлялась выдача займа.

При обращении Заемщика ОПК информирует Заемщика о возможных условиях осуществления реструктуризации займа.

В случае если Заемщик согласен с условиями осуществления реструктуризации, ОПК предлагает оформить Заявку, для чего сообщает о необходимости:

– заполнения Заявления на реструктуризацию по форме Приложения №1 к настоящему Порядку (далее по тексту – «Приложение № 1»).

– предоставления комплекта документов в соответствии с Приложением №3 к настоящему Порядку (далее по тексту – «Приложение № 3»).

### **3.1.2. Подача Заявки на реструктуризацию**

После проведения идентификации Заявителя ОПК:

- предлагает Заявителю предоставить комплект документов в соответствии с Приложением № 3.
- предлагает Заявителю заполнить Заявление на реструктуризацию по форме Приложения №1
- проверяет предоставленные Заявителем документы на комплектность, полноту и правильность отражения необходимых сведений согласно Приложению № 3;
- в случае несоответствия предоставленных документов требованиям МФК к их оформлению, либо в случае предоставления не полного комплекта документов просит Заявителя предоставить или доработать необходимые документы;
- регистрирует Заявку в течение трех рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) с указанием даты, входящего номера обращения, ФИО Заемщика в «Журнале регистрации обращений»;
- проверяет соблюдение действующих условий рассмотрения Заявки.

ОПК проверяет правильность заполнения и наличие на Заявлении на реструктуризацию подписей Заявителя. С документов, оригиналы которых не передаются в МФК, ОПК снимает копии, заверяет их своей подписью (с расшифровкой) и ставит дату, а оригиналы возвращает Заявителю.

ОПК заполняет служебную записку по форме Приложения № 2 к настоящему Порядку (далее по тексту – «Приложение № 2»).

ОПК не позднее следующего рабочего дня передает копии всех полученных документов для обработки Уполномоченному лицу и ЦОД (также с использованием специализированных систем документооборота). До принятия решения по Заявке документы на бумажных носителях хранятся в ОПК. После принятия решения ОПК помещает документы вместе с оформленным решением в кредитное досье.

### **3.2. Проверка Заявителя**

В ходе проверки заявки Уполномоченное лицо осуществляет:

- проверку соответствия сведений в представленных документах и их соответствия требованиям МФК;
- проверку правильности оформления документов;
- проверку на соответствие причины реструктуризации, указанной в заявлении Заёмщиком, и предоставленных документов;
- ЦОД;
- осуществляет оценку платежеспособности Заемщика (в том числе кредитную нагрузку Заемщика).
- передает заключение Уполномоченному лицу.

В случае некомплектности Заявки или наличия в ней ошибок Уполномоченное лицо возвращает Заявку на доработку в ОПК.

Уполномоченное лицо направляет информацию о Заявке сотруднику ОВЗ для исключения данного договора займа из работы по взысканию задолженности до окончания рассмотрения Заявки.

### **3.3. Принятие решения о реструктуризации**

Принятие решения о реструктуризации осуществляется Уполномоченным лицом МФК. По итогам анализа Заявки Уполномоченное лицо может принять одно из следующих решений:

- отказ в реструктуризации;
- положительное решение о реструктуризации;

Уполномоченное лицо должно принять решение о реструктуризации в течение 12 дней с момента получения документов от ОПК (однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения). В случае если Заемщик не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 12 рабочих дней запросить у Заемщика недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Заемщиком, МФК обязана рассмотреть обращение в течение 5 рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов. В случае непредоставления недостающих документов в течение 30 дней обработка Заявки прекращается и принимается решение об отказе в реструктуризации.

По итогам рассмотрения заявления Заемщика о реструктуризации МФК принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет Заемщику ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации. По итогам рассмотрения Заявки Уполномоченное лицо МФК передает копию этого решения ОПК для последующего помещения в Кредитное досье, для отправки Заемщику ответа на обращение и для оформления договора.

Ответ на обращение направляется Заемщику по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре займа. ОПК также уведомляет Заемщика по телефону о принятом решении.

В своем решении МФК вправе ограничить срок его действия.

#### **3.3.1. Отказ в реструктуризации**

В случае принятия отрицательного решения о реструктуризации Уполномоченное лицо подготавливает сообщение об отказе в реструктуризации займа по форме Приложения № 5 с указанием причин отказа и передает в ОПК.

#### **3.3.2. Оформление договорной документации**

В случае принятия положительного решения о реструктуризации Уполномоченное лицо подготавливает сообщение об одобрении заявки на реструктуризацию займа и передает в ОПК.

ОПК, получивший положительное решение о реструктуризации, связывается с Заемщиком по телефону / с помощью смс и информирует его о возможности реструктуризации займа на определенных в решении о реструктуризации условиях.

В случае согласия Заемщика с предложенными условиями реструктуризации ОПК согласовывает с Заемщиком дату и время, и место проведения и оформляет сделку.

### **3.4. Проведение сделки (реализация решения о реструктуризации)**

В день проведения сделки Заявитель обращается в ОПК, который подписывает необходимые документы (новый договор займа, дополнительное соглашение) у Заемщика.

После оформления реструктуризации ОПК готовит и подписывает распоряжение о переводе в ПОЗ реструктурированных займов и передает его КА<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> действия производятся согласно технической инструкции / автоматизации процесса в учетных системах

#### **4. Заключительные положения**

Порядок и изменения, вносимые в настоящий Порядок, вступают в силу после его утверждения и введения в действие приказом по МФК.



## Приложение №1. Заявление на реструктуризацию займа

Дата заявления «    » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Генеральному директору  
ООО МФК «ОТП Финанс»  
Сидоровой Е.В.  
от

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Договор займа  
№/дата \_\_\_\_\_,  
далее по тексту - **ДОГОВОР ЗАЙМА**

Телефоны для связи:  
Рабочий \_\_\_\_\_  
Домашний \_\_\_\_\_  
Мобильный \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ НА РЕСТРУКТУРИЗАЦИЮ ЗАЙМА

I. Прошу рассмотреть вопрос о реструктуризации займа (далее – ДОГОВОР ЗАЙМА) № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ на условиях:

1. увеличения срока возврата займа по ДОГОВОРУ ЗАЙМА на \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) месяцев (календарных дней) с пересчетом ежемесячного платежа по возврату займа и (или) уплате процентов за пользование займом и предоставления следующего дополнительного обеспечения:

\_\_\_\_\_  
*(если применимо).*

2. внесения \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) ежемесячных платежей по возврату займа и уплате процентов по ДОГОВОРУ ЗАЙМА **только в части процентов**, начисляемых на остаток задолженности по займу на дату уплаты указанных платежей, определенную в соответствии с ДОГОВОРом ЗАЙМА, с последующим внесением платежей в полном объеме в соответствии с ДОГОВОРом ЗАЙМА, с увеличением срока возврата займа по ДОГОВОРУ ЗАЙМА на соответствующее количество месяцев (календарных дней):

\_\_\_\_\_  
*(если применимо).*

II. Причины реструктуризации:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

III. 1. Я, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**(ФИО Заемщика/Поручителя полностью собственноручно)** заявляю, что полностью отдаю себе отчет в том, что:

1.1. ООО МФК «ОТП Финанс», адрес местонахождения: 127299, г. Москва, ул. Клары Цеткин, д. 4А, ОГРН 1157746064300 (далее также – «МФК»), предоставляет займ на принципах срочности, возвратности, платности, т.е. займ должен быть возвращен в установленные договором займа сроки, за пользование займом МФК должны быть уплачены проценты;

1.2. предоставление мной МФК заведомо ложной информации может повлечь гражданскую и уголовную ответственность;

1.3. МФК не делает никаких заявлений и не дает никаких выраженных или подразумеваемых гарантий по поводу возможности или окончательных условий предоставления займов, или возможности изменения условий предоставления займов. Принятие МФК настоящего Заявления к рассмотрению, а также возможные расходы на оформление необходимых для получения займа/изменения ДОГОВОРА ЗАЙМА документов, проведение оценки/экспертизы и т.п. не являются обстоятельствами, влекущими обязательство МФК предоставить займ/заключить соглашение об изменении условий ДОГОВОРА ЗАЙМА или возместить понесенные издержки.

*Подпись Заемщика/Поручителя*

\_\_\_\_\_  
ФИО собственноручно полностью

\_\_\_\_\_  
Дата

\_\_\_\_\_  
Подпись



Приложение №2. Служебная записка

**СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА**  
*по рассмотрению вопроса о реструктуризации*

В ООО МФК «ОТП Финанс» обратился Заемщик

с Заявлением на реструктуризацию займа по договору займа № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.

Прошу рассмотреть вопрос о возможности реструктуризации вышеуказанного займа.

Дата: \_\_\_\_\_

Исполнитель: \_\_\_\_\_  
ФИО Должность

\_\_\_\_\_ Подпись

### Приложение №3. Список документов Заемщика для проведения реструктуризации

1. Паспорт (оригинал);
2. Документы, подтверждающие причины обращения о реструктуризации (если применимо):
  - Свидетельство о смерти Заемщика, свидетельство о праве наследования;
  - Свидетельство о заболевании, инвалидности Заемщика;
  - Решение суда о признании Заемщика недееспособным или ограниченным в дееспособности;
  - Документы об утрате имущества и его оценочной стоимости;
  - Трудовая книжка (копия всех страниц, на которых имеются записи, заверенная работодателем Заемщика либо оригинал). Копия трудовой книжки может быть заверена работодателем одним из следующих способов:
    - а. на каждой странице должна быть проставлена надпись «копия верна», печать, подпись уполномоченного лица с расшифровкой и дата заверения; на последней заполненной странице также должна присутствовать надпись «работает по настоящее время»;
    - б. все страницы копии трудовой книжки должны быть сшиты, концы скрепляющей нити должны быть выведены с тыльной стороны пачки, связаны и заклеены листом бумаги, на котором должна стоять печать организации-работодателя, подпись уполномоченного лица и надпись: «прошито и пронумеровано» с указанием количества листов; на последней заполненной странице должна присутствовать надпись «работает по настоящее время», ФИО и должность уполномоченного лица, его подпись, дата заверения и печать организации;
  - Справка о доходах за последние 6 месяцев по форме 2-НДФЛ либо по форме МФК за последние 6 месяцев;
  - Документ, подтверждающий постановку на учет в органе службы занятости населения, с указанием размера пособия по безработице;
  - Документы, подтверждающие потерю/снижение платежеспособности;
  - Прочие документы.

## Приложение №4. Справка о доходах – форма МФК

№ \_\_\_\_\_  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Действительна в течение 30 календарных дней

### Справка о доходах по форме МФК

#### В ООО МФК «ОТП Финанс»

Дана гр. \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью)

дата рождения \_\_\_\_\_ о том, что он (она) постоянно работает с  
«\_\_» \_\_\_\_\_ г. в должности \_\_\_\_\_  
в \_\_\_\_\_  
(полное официальное наименование организации/Ф.И.О. ИП)

#### Паспорт:

Серия □ □ □ □ Номер □ □ □ □ □ □ Дата выдачи □ □ □ □ □ □ □ □

Кем выдан: \_\_\_\_\_

#### Сведения о Работодателе

\_\_\_\_\_ Полное официальное наименование организации/Ф.И.О. ИП

ИНН \_\_\_\_\_ ОГРН /ОГРНИП \_\_\_\_\_

#### Фактический адрес:

Почтовый индекс \_\_\_\_\_ Город \_\_\_\_\_

Улица \_\_\_\_\_

Номер дома \_\_\_\_\_ Корпус \_\_\_\_\_ Номер офиса \_\_\_\_\_

Номер телефона \_\_\_\_\_

обязательно для заполнения

#### Сведения о заработной плате работника

##### Ежемесячная заработная плата в рублях

Январь 200\_\_ г. \_\_\_\_\_ Июль 200\_\_ г. \_\_\_\_\_

Февраль 200\_\_ г. \_\_\_\_\_ Август 200\_\_ г. \_\_\_\_\_

#### Руководитель

\_\_\_\_\_ наименование должности \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ расшифровка подписи полностью

#### Главный бухгалтер

\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ расшифровка подписи полностью

М.П.

Телефон бухгалтерской службы: \_\_\_\_\_  
обязательно для заполнения

## Приложение №5. Сообщение об отказе в реструктуризации Займа

Дата

Кому: \_\_\_\_\_

Куда: \_\_\_\_\_

Договор займа/Заявление-оферта

№/дата \_\_\_\_\_

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_!

По результатам рассмотрения Вашего Заявления на реструктуризацию займа от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. ООО МФК «ОТП Финанс» сообщает об отказе в реструктуризации Вашего займа.

\_\_\_\_\_,  
(должность, ФИО),

М.П.