



Приложение № 1  
к приказу ООО МФК «ОТП Финанс»  
от 03.04.2020 №20/1-од

**ПОРЯДОК**  
**реструктуризации займов, выданных физическим лицам,**  
**ООО МФК «ОТП Финанс»**

Москва, 2020 г.

---

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	<b>3</b>
1.1. Термины и определения	3
1.2. Предмет документа	3
<b>2. ЭТАПЫ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ</b>	<b>4</b>
2.1. Обращение Заемщика	4
2.2. Проверка соответствия всем требованиям	4
2.3. Изменение условий договора займа	5
<b>3. ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ РЕЗЕРВОВ</b>	<b>5</b>
<b>4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	<b>5</b>

---

## 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** – Общество с ограниченной ответственностью «ОТП Финанс».

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

**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.

**Займ** – денежные средства, предоставленные МФК Заемщику.

**Договор займа** – договор между МФК и Заемщиком, в рамках которого был предоставлен Займ.

**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 иных, необходимых МФК, документов, предоставленное в МФК.

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

### 1.2. Предмет документа

Данный Порядок описывает порядок предоставления реструктуризации Заемщикам МФК как в рамках собственных программ МФК, так и в соответствии с требованиями отдельных федеральных законов (нормативных актов, рекомендаций Банка России).

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.

Программы Реструктуризации могут предусматривать увеличение срока возврата займа (пролонгацию), приостановление на определенный срок возврата займа (мораторий) и иные условия для всех видов Займов.

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);
- иные предусмотренные законодательством случаи.

## **2. Этапы осуществления реструктуризации**

В МФК устанавливаются следующие этапы осуществления Реструктуризации Займов в рамках настоящего Порядка:

1. Обращение Заемщика
2. Проверка соответствия условиям программ реструктуризации
3. Изменение условий Договора Займа

### **2.1. Обращение Заемщика**

Заемщик МФК может обратиться в МФК с заявлением о предоставлении ему Реструктуризации любым из доступных ему способов.

Заемщик вправе обратиться как за предоставлением реструктуризации в соответствии с требованием отдельных федеральных законов, так и за реструктуризацией займа в рамках собственных программ МФК.

Заявления принимаются посредством следующих каналов:

- Сайт МФК
- Место обслуживания займов МФК
- Электронная почта
- Точки продаж
- Почтовые отделения
- Прочие каналы взаимодействия Заемщика с МФК

Заемщик обращается в МФК с заявкой об изменении условий Договора займа, в том числе предусматривающим приостановление исполнения заемщиком его обязательств на срок, определенный им. В Заявке Заемщик указывает причину подачи заявления и желаемые параметры Реструктуризации. Заявка должна содержать указание на приостановление исполнения своих обязательств по договору займа с указанием номера договора. В случае подачи заявления на Реструктуризацию в соответствии с требованиями отдельных федеральных законов, Заемщик это отмечает это в Заявке.

Заявка Заемщика регистрируется сотрудником ОПК в журнале регистрации обращений.

### **2.2. Проверка соответствия всем требованиям**

Полученная Заявка рассматривается на предмет соответствия требованиям к Заемщику при предоставлении Реструктуризации. При необходимости у Заемщика могут быть запрошены дополнительные документы.

#### Реструктуризация в соответствии с законодательством.

В случае наличия Заявки на Реструктуризацию в соответствии с требованиями отдельных федеральных законов, она осуществляется в порядке и в сроки, предусмотренные соответствующих законов.

#### Реструктуризации в рамках собственных программ МФК.

При рассмотрении Заявки на предоставление Реструктуризации в рамках собственных программ МФК у Заемщика запрашиваются все необходимые документы, в соответствии с собственными программами Реструктуризации.

МФК принимает 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.

Ответ на обращение направляется Заемщику по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре займа.

В своем решении МФК вправе ограничить срок его действия.

### **2.3. Изменение условий договора займа**

#### Реструктуризация в условиях ограничений на личное взаимодействие с Заемщиками

Данный способ оформления реструктуризации применяется в ситуациях:

- ограничений на личное взаимодействие с Заемщиками, инициированных властями, законодательством, регулирующими органами;
- неблагоприятной экологической/эпидемиологической обстановки;
- прочих требований или рекомендаций властей, законодательства, регулирующих органов, предполагающих оформление реструктуризации без соответствующих соглашений, минимизацию личного взаимодействия, бумажного документооборота т.д.

В случае одобрения реструктуризации МФК:

- получает согласие Заемщика с условиями Реструктуризации (в том числе удаленным способом);
- осуществляет изменение условий договора и внесение новых условий в систему учета займов (при этом дополнительное соглашение к договору займа не заключается, основанием для изменения условий служит согласие Заемщика);
- информирует Заемщика об успешном изменении условий займа.

#### Реструктуризация вне условий ограничений

В случае одобрения реструктуризации МФК:

- направляет ответ Заемщику с предложением заключить соответствующее соглашение.

### **3. Особенности формирования резервов**

#### В целях формирования резервов в рамках бухгалтерского учета:

1) По программам и причинам реструктуризации, связанным с требованиями отдельных федеральных законов, займы не признаются реструктурированными.

2) По собственным программам реструктуризации МФК по иным причинам займы признаются реструктурированными и резервируются согласно методологии.

#### В целях формирования резервов в рамках налогового учета:

Признание займов реструктурированными может быть отложено на срок, предусмотренный послаблениями Банка России.

### **4. Заключительные положения**

Порядок может быть изменен в случае внесения изменений в действующее законодательство РФ, а также внутренние нормативные документы МФК либо в иных случаях при необходимости.

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