

ПАМЯТКА ЗАЕМЩИКА

Минимальный объем информации, предоставляемый получателю финансовой услуги

1. О финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации

Общество с ограниченной ответственностью «МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ «ЮЖНЫЕ ФИНАНСОВЫЕ ТРАДИЦИИ» (далее - МКК) оказывает финансовые услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг (далее - ЗАЕМЩИК) в соответствии с условиями договора займа, договора микрозайма или договора о предоставлении займа и залоге (далее - ДОГОВОР). Дополнительные услуги по предоставлению справочной информации, оказание информационно-консультационных услуг и др., предоставляются получателям финансовых услуг без взимания дополнительной платы.

2. Об установленном в микрофинансовой организации порядке разъяснения условий договоров

Условия договоров, заключаемых МКК с получателями финансовых услуг и лицами, предоставляющими обеспечение исполнения обязательств получателей финансовых услуг (поручители, залогодатели) и иных документов в отношении финансовой услуги разъясняются на стадии привлечения клиентов, на стадии консультирования потенциальных клиентов, на стадии заключения договоров и на стадии исполнения договоров.

Ответственным за предоставление разъяснений условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги сотрудником МКК является Начальник отдела кредитования.

Разъяснения сотрудником МКК предоставляются в той форме, в которой поступил вопрос получателя финансовой услуги:

- устной консультации, если получатель финансовой услуги обратился в офис МКК с вопросом;
- по телефону, если получатель финансовой услуги обратился за консультацией по телефону;
- письменно, если получатель финансовой услуги обратился с вопросом письменно.

Вне зависимости от поступления вопросов, разъясняются условия, касающиеся:

- ответственности заемщика и лиц, предоставивших обеспечение исполнения обязательств заемщика, за ненадлежащее исполнение обязательств перед МКК по возврату займа и/или уплате процентов, о солидарном характере ответственности поручителей и праве

МКК предъявлять иск как ко всем солидарным должникам, так и к одному или нескольким из них;

- способов и каналов взаимодействия в рамках договоров;
- предусмотренной договорами подсудности рассмотрения дел по искам МКК;
- сведений, предоставленных получателем финансовой услуги в ответ на запрос микрофинансовой организации при заполнении Анкеты-заявления о размере заработной платы и иных источниках дохода, о денежных обязательствах получателя финансовой услуги, наличии в собственности движимого и недвижимого имущества, возможности предоставления обеспечения по займу, наличия судебных споров, по которым заемщик выступает ответчиком, которые могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора.

3. 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

Для принятия физическим лицом взвешенного решения о заключении договора потребительского микрозайма, получатель финансовой услуги должен знать о рисках, связанных с заключением и исполнением договора и возможных негативных финансовых последствиях при выдаче микрозайма. Это касается возможного увеличения суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору и применяемой к заемщику неустойке (штрафу, пени) за нарушение обязательств по договору.

Кроме того, потенциальный заемщик - физическое лицо должен внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая такие факторы, как:

- соразмерность долговой нагрузки и текущего финансового положения (ежемесячные доходы должны покрывать ежемесячные платежи по займу с учетом погашения процентов и части займа, а так же условно постоянные ежемесячные расходы);
- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов и др.);
- вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (задержки в выплате заработной платы и получении иных видов доходов по независящим от получателя финансовой услуги причинам, потеря работы, ухудшение состояния здоровья заемщика, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

Получатель финансовой услуги должен понимать, что сведения, запрашиваемые МКК до заключения договора потребительского займа в Анкете-заявлении (о размере заработной платы и иных источниках дохода, о денежных обязательствах получателя финансовой услуги, наличии в собственности движимого и недвижимого имущества, возможности предоставления обеспечения по займу, наличия судебных споров, по которым заемщик выступает ответчиком), могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

4. О правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности

Положениями Федерального закона от 03.07.2016 N 230-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» предусмотрены следующие права получателя финансовой услуги – физического лица при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности:

должник вправе требовать взаимодействия с ним следующими способами, предусмотренными указанным федеральным законом: личные встречи, телефонные переговоры; телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника. Иные способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором, содержащим указание на конкретные способы. Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения соглашения, сообщив об этом кредитору путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку;

должник в любое время вправе отозвать согласие на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом сообщив об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку уполномоченному лицу кредитора;

должник вправе требовать соблюдения кредитором ограничений использования, общих требований и условий осуществления отдельных способов взаимодействия с ним, предусмотренных ст. 5, 6, 7 указанного закона;

должник вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 указанного закона, с указанием на: 1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя; 2) отказ от взаимодействия. В качестве представителя должника может выступать только адвокат. Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства. Заявление должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

Заявление должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты. Должник в любое время вправе отменить указанное заявление путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку;

кредитор и лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны ответить на обращение должника по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее тридцати дней со дня получения такого обращения;

кредитор и лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны возместить убытки и компенсировать моральный вред, причиненные их неправомерными действиями должнику и иным лицам.

5. О способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора

При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, МКК доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору МКК претензию для разрешения спора в досудебном порядке. В претензии должна быть указана следующая информация:

- 1) наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- 3) способ(ы) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, МКК вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

6. Об адресах, способах, требованиях и рекомендациях к содержанию направляемых обращений получателями финансовых услуг

Получатель финансовых услуг может направить в МКК в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа обращение - в виде заявления, жалобы, просьбы или предложения, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг, по

адресу: 344006, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, 150, помещение 7, тел. 8-804-333-31-88, электронный адрес: info@uftr.ru, генеральный директор Грицун Сергей Александрович.

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.

Получателю финансовой услуги рекомендуется включить в обращение следующую информацию и предоставить документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и МКК;
- 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 МКК, 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.

Такое обращение может быть направлено, так же, в адрес Саморегулируемой организации «Единство», членом которой является МКК, по юридическому адресу: 420111 г. Казань, ул. Право-Булачная, д. 13, адрес для корреспонденции: 420066, РТ г. Казань, а/я 100, тел.: [+7 \(843\) 2-538-536](tel:+78432538536), +7 (987) 225-33-76, E-mail: edinstvo@sro-mfo.ru.

Обращения так же могут быть направлены и в Банк России по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России; телефоны: [8 800 250-40-72](tel:88002504072) (для бесплатных звонков из регионов России), официальный сайт Банка России <http://www.cbr.ru>.

С полным текстом «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», утвержденным Банком России 22.06.2017 года, Вы можете ознакомиться на официальном сайте и информационном стенде ООО «МКК «ЮФТ», а также на официальном сайте Банка России.