

ПАМЯТКА

о рисках и правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности, способах их защиты, а также о способах и адресах направления обращений

Настоящая памятка разработана во исполнение требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 N КФНП-22).

1. Информация 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 (выдача микрозайма)

1.1. Риск возможного увеличения суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги:

А) Риск увеличения суммы процентов за пользование займом

В случае несвоевременного возврата займа проценты продолжают начисляться до момента фактического исполнения обязательств по возврату суммы займа или до достижения суммы 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, полуторакратного размера суммы предоставленного потребительского займа.

Б) Риск применения к заемщику ответственности в виде неустойки в соответствии с договором микрозайма.

За просрочку возврата микрозайма и (или) процентов за его использование, Заемщик уплачивает займодавцу пени согласно условий договора микрозайма, но не более 0,055 % от суммы задолженности за каждый день просрочки.

1.2. Риск взыскания процессуальных издержек.

В случае принятия решения о судебном урегулировании спора процессуальные издержки возмещаются стороне, требования которой удовлетворены за счет средств ответчика по иску.

1.3. Риск утраты репутации надежного заемщика вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному микрозайму.

1.4. Риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному микрозайму.

1.5. Риск отказа выполнения распоряжений клиента, принятия получателя финансовых услуг на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с не предоставлением клиентов сведений и документов, необходимых для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».

1.6. Риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с

текущим финансовым положением.

1.7. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

2. Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности

При осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности Получатель финансовой услуги обладает следующими правами:

2.1 Признать и погасить возникшую просроченную задолженность единовременно и в полном объеме;

2.2 Представить в рамках процедуры взыскания просроченной задолженности имеющиеся возражения относительно требований кредитора по размеру задолженности;

2.3 В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности;

2.4 Заключить мировое соглашение либо соглашение о добровольном исполнении обязательств на условиях рассрочки (отсрочки) погашения долга, предварительно согласованных с Займодавцем;

2.5 Заключить с кредитором письменное соглашение, отличное от ранее заключенного между сторонами соглашения, предусматривающее взаимодействие кредитора с любыми третьими лицами, под которыми понимаются члены семьи получателя финансовой услуги, родственники, иные проживающие с получателем финансовой услуги лица, соседи и любые другие физические лица, а также в любой момент отозвать данное соглашение

2.6 В любой момент отказаться от соглашения, предусматривающего иные способы взаимодействия, нежели 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, с кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах (если такое соглашение было заключено), путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.

2.7 В любое время 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 или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах.

2.8 В любое время вправе отозвать согласие на обработку его персональных данных, позволяющее кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по

почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. При этом в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных, если обработка персональных данных необходима для осуществления прав и законных интересов оператора или третьих лиц, в том числе в случаях, предусмотренных Федеральным законом "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".

2.9 В любое время, в том числе при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с должником по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от предусмотренной законом, при этом Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения такого соглашения, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.

2.10 Не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства Получатель финансовой услуги (а также попечитель должника, находящегося под попечительством и ограниченного в дееспособности) вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного должником адвоката, указав его фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты, либо об отказе от взаимодействия посредством личных встреч, телефонных переговоров, телеграфных, текстовых, голосовых и иных сообщений, либо в любое время отменить такое заявление.

2.11 Воспользоваться иными правами, предусмотренными действующим законодательством РФ.

3. Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг

3.1. Обращения могут быть направлены непосредственно в обособленное подразделение Общества, в котором осуществляется выдача займов, а также в центральный офис Общества по адресу: 164500, Архангельская обл., г. Северодвинск, ул. Индустриальная, д. 73, оф. 7

3.2. Обращения могут быть также направлены в саморегулируемую организацию, членом которой является Общество:

Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие».

Сокращенное наименование: **СРО «МиР»**.

Почтовый адрес: 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.2, офис 538.

Телефон горячей линии: 8 (800) 775-27-55.

Электронная почта: info@npsmir.ru

Обращение в электронном виде можно направить на сайте СРО «МиР» по ссылке: https://doc.sromir.ru/obrashchenie_v_sro_mir/

3.3. Обращения могут быть также направлены в **Банк России**: через Интернет-приемную: Интернет-приемная Банка России (на сайте Банка России

<http://www.cbr.ru/Reception/>)

на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России; Контактный центр:

8 800 300-30-00 (бесплатно),

+7 499 300-30-00 (стоимость звонка в соответствии с тарифами Вашего оператора связи),

300 (бесплатно для звонков с мобильных телефонов).

3.4. В случае если микрофинансовая организация отказывается удовлетворить требования потребителя, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к **финансовому уполномоченному**.

Официальный сайт финансового уполномоченного: www.finombudsman.ru

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:

8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России).

Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.

Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель АНО «СОДФУ».

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

Получатель финансовой услуги имеет право:

4.1 получать информацию о размере и структуре своей текущей задолженности, о наименовании и реквизитах Займодавца (Фонда), о сроках, порядке и способах погашения просроченной задолженности;

4.2 в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения от Займодавца претензии в соответствии с условиями договора микрозайма представить письменные возражения по существу требований, изложенных в претензии, и обстоятельств, на которых основаны такие требования;

4.3 предъявить со своей стороны мотивированную претензию Займодавцу и получить ответ на такую претензию в порядке и сроки, установленные договором микрозайма;

4.4 заключить с Займодавцем соглашение о добровольном исполнении обязательств на условиях рассрочки (отсрочки) погашения долга, предварительно согласованных с Займодавцем;

4.5 в случае если микрофинансовая организация отказывается удовлетворить требования получателя финансовой услуги, для урегулирования спора до обращения в суд обратиться к финансовому уполномоченному

4.6 обратиться в соответствующий суд по факту неисполнения (ненадлежащего исполнения) Займодавцем своих обязательств по договору микрозайма в порядке, установленном действующим законодательством РФ и договором микрозайма;

4.7 осуществлять реализацию иных процедур (способов) в рамках досудебного урегулирования спора, не запрещенных законодательством РФ с предварительным согласованием (при необходимости) таких процедур с Займодавцем.