

Утверждаю

Директор ООО МКК «Финанс НН»

_____ Куц В.В.

«1» декабря 2017

**Правила предоставления информации получателю
финансовых услуг Общества с ограниченной
ответственностью микрокредитной компании
«Финанс НН»**

Настоящие Правила приняты в целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «Финанс НН»; предупреждения недобросовестных практик взаимодействия ООО МКК «Финанс НН» с получателями финансовых услуг; повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности ООО МКК «Финанс НН»; повышения качества финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «Финанс НН».

Общество с ограниченной ответственностью МКК «Финанс НН» (далее МКК) оказывает финансовые услуги физическим лицам в виде предоставления краткосрочных микрозаймов на основании договора микрозайма. Порядок и условия предоставления микрозаймов устанавливаются в Правилах предоставления потребительского займа, утверждаемых единоличным исполнительным органом Общества и размещаемых в местах оказания услуг и на официальном сайте www.центр-займов.рф.

Обращение – направленное в МКК получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Официальный сайт МКК – www.центр-займов.рф – сайт в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Общества, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит микрофинансовой организации;

Получатель финансовой услуги – физическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

Саморегулируемая организация – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

Финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

Специалист финансового обслуживания – сотрудник, уполномоченный Обществом на предоставление получателям финансовых услуг информации о финансовой услуге, оказываемой микрофинансовой организацией, консультирование и помощь получателям финансовых услуг при оформлении договоров микрозайма непосредственно в месте оказания услуги – офисе по выдаче микрозаймов.

1. Информация, предоставляемая получателю финансовых услуг.

1.1. Получатель финансовых услуг вправе обратиться в любой офис финансового обслуживания МКК для получения информации о Правилах предоставления потребительского займа, Информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа, а также для оформления Заявления о предоставлении займа.

1.2. МКК предоставляет получателю финансовых услуг следующую информацию:

- о финансовых услугах;
- об условиях договора займа;
- о возможности и порядке изменения его условий по инициативе микрофинансовой организации и заемщика;
- полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрозайма, включая информацию о всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма;
- о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма;
- о порядке разъяснения условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги и о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений;
- о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовых услуг своих обязательств по договору микрозайма и возможности наступления негативных финансовых последствий при использовании финансовой услуги;
- о правах получателя финансовых услуг при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;
- о способах и адресах для направления обращений получателям финансовых услуг и о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, Банк России;
- о способах защиты прав получателя финансовых услуг.

2. Информация о финансовых услугах, условиях договора микрозайма, возможности и порядке изменения его условий по инициативе микрофинансовой организации и заемщика, полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрозайма, включая информацию обо всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма.

2.1. Информация о финансовых услугах, условиях договора займа, возможности и порядке изменения его условий по инициативе микрофинансовой организации и получателя финансовых услуг, полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления микрозайма, включая информацию обо всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма содержится в Правилах предоставления потребительского микрозайма, Информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского микрозайма о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, которые размещены в местах оказания финансовых услуг и на сайте www.центр-заимов.рф.

2.2 Информацию о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма получатель финансовых услуг может получить в Офисе финансового обслуживания у Специалиста по выдаче займов.

3. Информация о порядке разъяснения условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги и о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений.

3.1. Получатель финансовых услуг вправе обратиться за получением информации о финансовой услуге, которую он намерен получить, за разъяснениями условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги к Специалисту финансового обслуживания, который является ответственным за предоставление соответствующих разъяснений, в любой Офис финансового обслуживания МКК.

3.2. В случае обращения получателя финансовых услуг за устной консультацией в Офис финансового обслуживания, предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцать) минут.

3.3. В случае возникновения у получателя финансовых услуг вопроса по применению законодательства РФ, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовых услуг, он может в письменной форме обратиться за разъяснением в МКК, направив обращение по адресу: 603163, г. Нижний Новгород, ул. Лопатина Германа, д.12/1, помещение 22, посредством почтового отправления заказным письмом с уведомлением. Обращение в обязательном порядке должно содержать информацию, указанную в разделе 7 настоящих Правил.

4. Информация о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовых услуг своих обязательств по договору микрозайма и возможности наступления негативных финансовых последствий при использовании финансовой услуги.

4.1. настоящий раздел Правил принят с целью информирования потребителей финансовых услуг о возможных неблагоприятных последствиях, которые могут наступить для заемщика в результате заключения и исполнения договора потребительского займа при условиях:

- невнимательного анализа своего финансового положения
- несоразмерности долговой нагрузки с текущим финансовым положением
- несовпадения предполагаемых сумм и сроков поступления денежных средств действительным суммам и срокам
- вероятности наступления обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих финансовых обязательств по договору (потеря работы, задержка заработной платы и иных видов дохода, состояние здоровья и иные факты, которые могут повлиять на возможность исполнения договора займа)

4.2. В результате ненадлежащего исполнения условий договора займа, которые выражаются в невыплате или неполной выплате суммы займа и процентов за пользование денежными средствами в срок, указанный в индивидуальных условиях договора займа, для получателя финансовых услуг могут наступить негативные финансовые последствия. В случае невозврата суммы займа и неуплаты процентов в срок, согласованный сторонами в индивидуальных условиях договора займа при его заключении, произойдет увеличение суммы расходов получателя финансовой услуги по сравнению с той, которая была зафиксирована в договоре. Что означает увеличение суммы начисленных процентов по договору займа соразмерно сроку пользования займом по сравнению с суммой, зафиксированной в индивидуальных условиях договора займа, подлежащей выплате в день наступления срока возврата займа.

Согласно Правилам предоставления потребительских займов и Условиям выдачи займа Общества заемщик обязан оплатить проценты за весь срок пользования денежными средствами по договору займа.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение Заемщиком обязательств по возврату потребительского займа, предусматривается Неустойка (пени) в размере 0,05 процентов на непогашенную Заемщиком часть суммы основного долга за каждый день просрочки соразмерно количеству дней нарушения обязательств.

Нарушение Заемщиком сроков возврата основной суммы долга и уплаты процентов по Договору потребительского займа влечет ответственность Заемщика, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации. МКК вправе обратиться в суд о взыскании суммы просроченной задолженности с получателя финансовых услуг.

4.3. До заключения договора займа МКК запрашивает у получателя финансовых услуг наравне с иной информацией, необходимой для заключения и исполнения договора займа, предусмотренной действующим законодательством и актами микрофинансовой организации, информацию:

- о заработной плате, наличии иных источников дохода;
- о денежных обязательствах потребителя финансовых услуг.

4.4. Сведения, предоставленные получателем финансовых услуг и указанные в п.4.3. настоящих Правил могут оказать влияние на индивидуальные условия договора займа в части суммы и срока предоставления займа. Это означает, что на этапе рассмотрения заявления на выдачу займа МКК оставляет за собой право скорректировать сумму займа в меньшую сторону по сравнению с указанной в заявлении о выдаче займа, а срок в большую с учетом иной, предоставленной получателем финансовых услуг информации.

5. Информация о правах получателя финансовых услуг при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности

5.1. получатель финансовой услуги имеет право на неразглашение сведений о нем, его просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы должника не допускается.

5.2. при совершении микрофинансовой организацией действий, направленных на возврат просроченной задолженности, получатель финансовых услуг имеет право взаимодействовать с МКК с частотой и способами, предусмотренными действующим законодательством или соглашением сторон.

5.3. По инициативе МКК не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с получателем финансовых услуг посредством личных встреч, телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие):

- со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания должника банкротом;
- с должником с момента получения документов, подтверждающих наличие оснований, свидетельствующих, что он:

а) является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности, в том числе по основаниям, предусмотренным пунктом 1 статьи 30 ГК РФ;

б) находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;

в) является инвалидом первой группы;

5.4. В случае непредставления документов, подтверждающих наличие оснований, предусмотренных частью 2 пункта 5.3 настоящих Правил, их наличие считается неподтвержденным.

5.5. Получатель финансовых услуг вправе направить в МКК заявление, касающееся взаимодействия с ним способами: личные встречи, телефонные переговоры, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи с указанием на:

- осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- отказ от взаимодействия.

5.6. Форма, условия и порядок направления заявления, указанного в п.п.5.5. настоящих Правил закреплены в Федеральном законе от 3 июля 2016 г. № 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» .

5.7. Получатель финансовой услуги в любое время вправе отменить свое заявление, указанное в п. 5.5. настоящих Правил, 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.

6. Информация о способах и адресах для направления обращений получателям финансовых услуг и о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию.

6.1. Получатель финансовых услуг вправе обратиться за предоставлением информации в Общество (направить обращение) как в устной, так и в письменной форме.

6.2. В устной форме получатель финансовых услуг может обратиться за предоставлением информации в любой офис финансового обслуживания МКК. Адреса всех офисов размещены на сайте www.центр-заимов.рф или можно уточнить по телефону 8 (831) 217-66-55.

6.3. В письменной форме получатель финансовых услуг может направить обращение по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу: 603163, Н.Новгород, ул. Лопатина Германа, д. 12/1, пом.22, а также направить обращение в СРО, по адресу: 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, строение 2, офисы 538, 540, и Центральный Банк по адресу: 107016, г.Москва, ул. Неглинная, д.12 .

7. Требования к содержанию обращения получателя финансовых услуг.

7.1. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, к обращению должен быть приложен документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги: нотариально заверенная доверенность или ее копия, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

7.2. Обращение получателя финансовых услуг, направляемое в МКК с целью получения информации о финансовых услугах, документах, связанных с ними, а так же с целью получения иных разъяснений до момента заключения договора займа, должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) лица, обратившегося за разъяснениями;
- адрес (почтовый или электронный), на который должен быть направлен ответ на обращение;
- изложение существа вопроса;
- иные сведения, которые получатель финансовых услуг считает необходимыми.

7.3. Обращение получателя финансовых услуг, которое состоит в договорных отношениях с МКК, должно содержать следующую информацию:

1) номер договора, заключенного между Заемщиком 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 микрофинансовой организации, 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.

7.4. Обращение получателя финансовой услуги должно отвечать следующим требованиям:

- обращение должно содержать идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (кроме фамилия, имя, отчество (при наличии) – это адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме);

- в обращении не должны содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а так же членов их семей;

- текст письменного обращения должен поддаваться прочтению;

- в обращении должен содержаться вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее не предоставлялся письменный ответ по существу, или во вновь направленном обращении должны приводиться новые доводы или обстоятельства.

- обращение должно быть направлено заказным письмом по почте с уведомлением о вручении по адресу МКК: 603163, Нижний Новгород, ул. Лопатина Германа, д. 12/1, помещение 22.

7.5. Ответы на письменные обращения получателей финансовых услуг, которые содержат информацию и отвечают требованиям, указанным в настоящем Разделе направляются по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально заверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение МКК направляет по адресу, указанному представителем, адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному МКК получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

7.6. Ответы получателям финансовых услуг, с которыми МКК не состоит в договорных отношениях, направляются по адресу и способом, указанном в таком обращении.

8. Информация о способах защиты прав получателя финансовых услуг.

8.1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, ему предоставляется право на досудебный порядок урегулирования спора.

8.2. При возникновении просрочки исполнения обязательства получателем финансовых услуг по договору займа, МКК на адрес, указанный в договоре займа, направляет требование об оплате задолженности с указанием размера и структуры текущей задолженности получателя финансовой услуги, способа оплаты задолженности, последствий неисполнения обязательств до указанного в претензии срока и способа внесудебного разрешения спора.

8.3. В течение 30 (тридцати) календарных дней с момента направления МКК требования о погашении задолженности получатель финансовых услуг вправе воспользоваться правом на досудебный порядок урегулирования спора и по согласованию с МКК установить способ и срок исполнения обязательства, отличные от указанных в требовании.