

Утверждаю

Директор ООО МКК «Финанс НН»

Осетров Д.В.



«28» июня 2024 г.

ООО МКК «Финанс НН»

**Правила работы с обращениями в МФО
и предоставления информации**

г. Нижний Новгород - 2024

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 МФО) оказывает финансовые услуги физическим лицам в виде предоставления краткосрочных займов на основании договора займа. Порядок и условия предоставления займов 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.

Заявитель – физическое или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию в связи с осуществлением МФО микрофинансовой деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 02.07.2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях, в том числе с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

Обращение – направленное в МФО заявителем, представителем заявителя в письменной форме на бумажном носителе посредством почтовой связи или с нарочным по адресу места нахождения микрофинансовой организации, а также направленных на адрес электронной почты микрофинансовой организации.

Официальный сайт МФО – 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;

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 займов получателям финансовых услуг.

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

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 займа непосредственно в месте оказания услуги – офисе по выдаче займов.

1. Информация, предоставляемая получателю финансовых услуг.

1.1. Получатель финансовых услуг вправе обратиться в любой офис финансового обслуживания МФО 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. МФО 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 займа, включая информацию о всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом займа;
- о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом займа;
- 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 займа 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 займа, возможности и порядке изменения его условий по инициативе микрофинансовой организации и заемщика, полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления займа, включая информацию обо всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом займа, перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом займа.

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 займа, включая информацию обо всех платежах, связанных с получением, обслуживанием и возвратом займа содержится в Правилах предоставления потребительского займа, Информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом займа, 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 займа 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 МФО.

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 МФО, 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 займа 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 заемщик обязан оплатить проценты за весь срок пользования денежными средствами по договору займа до наступления того момента, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа), достигнет 130% от суммы предоставленного потребительского кредита (займа).

За неисполнение или ненадлежащее исполнение Заемщиком обязательств по возврату потребительского займа, предусматривается Неустойка (пени) в размере согласно индивидуальным условиям договора 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. МФО вправе обратиться в суд о взыскании суммы просроченной задолженности с получателя финансовых услуг.

4.3. До заключения договора займа МФО 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 МФО 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.

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

5.3. По инициативе МФО 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. Заявитель/Получатель финансовых услуг вправе направить в МФО 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. Заявитель/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 заявителями:

6.1. Заявитель вправе обратиться в МФО любым из перечисленных ниже способом:

6.1.1. Устно путем обращения в головной офис Н. Новгород, ул. Лопатина Германа, д. 12/1, пом.22, по телефону 8 (831) 217-66-55, либо в любой из офисов финансового обслуживания. Адреса всех офисов размещены на сайте www.центр-займов.рф.)

6.1.1. Направить обращение заявитель может посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу: 603163, Н. Новгород, ул. Лопатина Германа, д. 12/1, пом.22, либо обратиться через любой из офисов финансового обслуживания МФО. Адреса всех офисов размещены на сайте www.центр-займов.рф

6.1.2. Направить обращение заявитель может на адрес электронной почты МФО centr-zaimov@zaimov.ru,

6.2. Информация о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и иные контролирующие организации:

- **СРО «Мир»** 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, строение 1, пом. 11 www.npmir.ru,

- **Банк России** 107016, г.Москва, ул. Неглинная, д.12, <https://cbr.ru/> Интернет-приемная <https://cbr.ru/Reception/>

- **Служба финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3 тел. 8 (800) 200-00-10 <https://finombudsman.ru/>**

6.4. Заявитель/Получатель финансовой услуги, обращающийся за предоставлением услуги, состоящий (состоявший) с Кредитором в договорных отношениях, в случае оспаривания информации, содержащейся в его кредитной истории, вправе обратиться непосредственно к **МФО-источнику** формирования кредитной истории с соответствующим заявлением в письменной форме в любой из офисов финансового обслуживания лично, либо направив заявление в электронной форме по адресу: kr_istor@zaimov.ru

7. Требования к содержанию обращения.

7.1. В случае направления обращения от имени Заявителя/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 Заявителя/Получателя финансовых услуг, направляемое в МФО с целью получения информации о финансовых услугах, документах, связанных с ними, а также 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 Заявителя/Получателя финансовых услуг, который состоит в договорных отношениях с МФО, должно содержать следующую информацию:

- 1) номер договора, заключенного между Заемщиком и МФО;
- 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.

6) в случае обращения в МФО с заявлением о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа Заявителю/Получателю финансовой услуги необходимо предоставить подтверждающие документы, выданные государственными органами или уполномоченными организациями. МФО вправе запросить недостающие документы у Заявителя/Получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и МФО организацией не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

7.4. Обращение Заявителя/Получателя финансовой услуги должно отвечать следующим требованиям:

- в целях подтверждения наличия у него права на получение информации, составляющей охраняемую законом тайну, обращение должно содержать идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (кроме фамилии, имени, отчества (при наличии), указанные в заключенном с МФО договоре – 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 также членов их семей;

- текст письменного обращения должен поддаваться прочтению;

- текст 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 с нарочным, либо заказным письмом по почте с уведомлением о вручении по адресу МФО: 603163, Нижний Новгород, ул. Лопатина Германа, д. 12/1, помещение 22, либо на адрес электронной почты: centr-zaimov@zaimov.ru

7.5. В соответствии со ст. 10 Федерального закона от 03.07.2016 № 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» МФО обязана ответить на обращение должника/представителя должника - физического лица по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее десяти рабочих дней со дня получения такого обращения

7.6. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением МФО нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, являющееся соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной ч. 1 ст. 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

7.7. Ответы на письменные обращения Заявителей/Получателей финансовых услуг, которые содержат информацию и отвечают требованиям, указанным в настоящем Разделе направляются в течение 15 рабочих дней со дня регистрации 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 МФО направляет по адресу, указанному представителем, адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному МФО получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

7.8. Ответы Заявителям, с которыми МФО 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, МФО 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 МФО требования о погашении задолженности получатель финансовых услуг вправе воспользоваться правом на досудебный порядок урегулирования спора и по согласованию с МФО установить способ и срок исполнения обязательства, отличные от указанных в требовании.