Утверждаю

Директор ООО МКК «Финанс НН»

_____Осетров Д.В.

«01» июля 2026 г.

# ООО МКК «Финанс НН»

# Правила предоставления информации получателям финансовых услуг

г. Нижний Новгород - 2026

## 1. Общие положения

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».

## 2. Основные понятия, используемые в настоящих правилах

**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 https://centr-zaimov.ru/.

**Заявитель** – физическое 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 микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем, правопреемником получателя финансовой услуги или лицом, указанным в пункте 6 статьи 18 Базового стандарта, а также поступившее в микрофинансовую организацию из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) (далее – Закон № 86-ФЗ) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления о предоставлении займа), жалоба, просьба или предложение, связанные с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ.

**Официальный сайт МФО** – https://centr-zaimov.ru/ – официальный сайт микрофинансовой организации – сайт в сети «Интернет», который содержит информацию о деятельности микрофинансовой организации, доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, владельцем которого является эта микрофинансовая организация;

**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»;

**Базовый стандарт** – «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», утвержденный Банком России 07.05.2026 г.

**Финансовые услуги** – услуги по предоставлению займов получателям финансовых услуг.

**Реструктуризация задолженности** – используется в значении, определенном для реструктурирования задолженности в нормативном акте Банка России, устанавливающем порядок формирования микрофинансовыми организациями резервов на возможные потери по займам в соответствии с пунктом 5 части 4 статьи 14 Закона № 151-ФЗ

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

**Ответственный работник – сотрудник, рассматривающий обращения получателей финансовых услуг, оказываемых микрофинансовой организацией.**

## 1. Информация, предоставляемая получателю финансовых услуг.

1.1. Получатель финансовых услуг вправе обратиться 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 размещена на сайте Общества.

2.2 Информацию о перечне и размере всех платежей, связанных с обслуживанием и возвратом займа получатель финансовых услуг может получить, обратившись в МФО в соответствии с п. 6 настоящих Правил.

**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 в МФО за получением информации о финансовой услуге, за разъяснениями условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги любым из способов, предусмотренных п. 6 настоящих Правил.

3.2. Лицом, ответственным за предоставление соответствующих разъяснений является сотрудник МФО, рассматривающий обращения получателей финансовых услуг, оказываемых микрофинансовой организацией

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

3.4. 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.

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.

**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.

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

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, обращавшийся 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 направив заявление в электронной почте по адресу: centr-zaimov@zaimov.ru

**7. Рекомендации по включению в обращение получателей финансовых услуг следующей информации и документов (при их наличии):**

7.1. Номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;

7.2. Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

7.3. Наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействия) которого обжалуются;

7.4. Иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

7.5. Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

**8. Информация о праве получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров.**

8.1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, микрофинансовая организация доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору микрофинансовой организации претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

8.2. В претензии, направляемой микрофинансовой организацией, 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).

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

8.4. Микрофинансовая организация и получатель финансовой услуги при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе претензионный порядок, медиативные процедуры, переговоры.

Микрофинансовая организация и получатель финансовой услуги взаимодействуют с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».