

УТВЕРЖДЕНО

Приказом генерального директора
от «27» 09 2018 года № 17-18



Генеральный директор
Е.А. Шмырина

ПЯМЯТКА ЗАЕМЩИКА

Информация о порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги.

ООО МКК «Финансовый помощник» перед заключением договора потребительского микрозайма представляет лицу, заявившему о желании воспользоваться финансовыми услугами исчерпывающую информацию об условиях договоров и иных документов в отношении финансовой услуги. К такой информации, в том числе относятся:

- Общие условия договора потребительского микрозайма,
- Индивидуальные условия договора потребительского микрозайма,
- Правила предоставления потребительских микрозаймов,
- Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского микрозайма.

Указанные документы размещены на сайте Общества по адресу bigmoneys.ru. Также получатель финансовой услуги может ознакомиться с данными документами в офисе Общества по адресу: г. Краснодар, ул. Новокузнецкая, д. 67, офис 48/2.

Если у получателя финансовой услуги имеются вопросы по условиям договора, то он может обратиться за разъяснениями по номеру телефона 8-800-700-21-82 либо написать письмо на адрес электронной почты: call@bigmoneys.ru, либо направить письмо на адрес Общества: 350015, г. Краснодар, ул. Новокузнецкая, д. 67.

В ООО МКК «Финансовый помощник» лицом, ответственным за разъяснение условий договоров микрозайма, является юристконсульт Андросова Наталья Александровна.

Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора и возможных финансовых потерях при привлечении денежных средств финансовой организацией.

1. При несвоевременной оплате займа сумма возврата займа увеличивается в связи со следующими обстоятельствами:

- Увеличивается срок пользования денежными средствами.

- Начисляется в зависимости от индивидуальных условий договоров неустойка за несвоевременное исполнение обязательств.

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

Информация о правах заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.

При осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности заемщик вправе:

- Взаимодействовать с кредитором способами, предусмотренными соглашениями и (или) иными подписываемыми документами при заключении договора займа.
- Представлять кредитору документы, подтверждающие обстоятельства, повлиявшие на просрочку.
- Направлять заявления кредитору о реструктуризации задолженности, а также об ином способе изменении условий договора.
- Отзывать согласия на осуществления взаимодействия в соответствии с Федеральным законом 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".

Информация о способах и адресах направления обращений получателями финансовых услуг.

1. Заинтересованное лицо вправе обратиться с заявлением, жалобой в ООО МКК «Финансовый помощник», Центральный Банк Российской Федерации, Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Единство» следующими способами:

2. Путем направления обращения почтовым отправлением на адрес: 350015, г. Краснодар, ул. Новокузнецкая, д. 67.

3. Путем направления обращений через официальный сайт Банка России (<http://cbr.ru>)

4. Путем направления обращений через официальный сайт СРО «Единство» (<http://sro-mfo.ru>)

5. В целях всестороннего и надлежащего рассмотрения обращений рекомендуется в нем указывать следующие данные:

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства, в этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
 - идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
 - нотариальная доверенность на представителя физического лица – получателя финансовой услуги, подписавшего обращение;
 - подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
6. 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.
7. Текст письменного обращения должен быть читаем.
8. В обращении не должны содержаться вопросы, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу.

Информация для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского микрозайма на предлагаемых ООО МКК «Финансовый помощник» условиях

ООО МКК «Финансовый помощник» уведомляет всех потенциальных заемщиков о необходимости перед заключением договора микрозайма внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- 1) соразмерность долговой нагрузки, которая образуется после заключения договора микрозайма с текущим финансовым;
- 2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору микрозайма (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- 3) вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору микрозайма (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода.

Способы защиты прав получателя финансовой услуги

Права получателей финансовых услуг установлены:

- Законом «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992г.;
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации - другими законодательными и нормативными актами;

- Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)» № 353-ФЗ от 21.12.2013.

Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

1) Обществом (ООО МКК «Финансовый помощник») путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства и Базового стандарта;

2) получателем

- путем реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту частной жизни, защиту неприкосновенности жилища, защиту репутации, других прав, а также путем направления обращений в Общество с заявлением на реструктуризацию задолженности и иными заявлениями;

- путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия(бездействия) Общества;

- путем обращения в суд с исками на действия (бездействие) Общества;

- путем медиации в рамках досудебного урегулирования спора, если это предусмотрено договором или дополнительным соглашением сторон;

- путем обращения получателя финансовых услуг в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей(получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации

Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством способами.