

«УТВЕРЖДЕНО»

Приказом № 10/01/2018 от 10.01.2018

Генеральный директор

ООО МФК «Кредит 911»



/Котов А.В./

**Правила
предоставления информации
получателю финансовых услуг
Общества с ограниченной ответственностью
Микрофинансовая компания
«Кредит 911»**

г. Москва

2018

Настоящие Правила предоставления информации получателю финансовых услуг (далее по тексту – Правила) приняты в целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «Кредит 911» (далее по тексту – ООО МФК «Кредит 911»), предупреждения недобросовестных практик взаимодействия ООО МФК «Кредит 911» 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 МФК «Кредит 911», повышения качества финансовых услуг, оказываемых ООО МФК «Кредит 911».

ООО МФК «Кредит 911» оказывает финансовые услуги физическим лицам в виде предоставления краткосрочных потребительских займов на основании договора микрозайма. Порядок и условия предоставления микрозаймов устанавливаются в Правилах выдачи потребительских займов, утверждаемых единоличным исполнительным органом Общества и размещаемых в местах оказания услуг и на официальном сайте www.cr911.ru.

Обращение – направленное в ООО МФК «Кредит 911» получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуг, 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 микрофинансовой организации - www.cr911.ru. – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности ООО МФК «Кредит 911», электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат 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 13.07.2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

Финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг;

Специалист по финансовым операциям – сотрудник, уполномоченный ООО МФК «Кредит 911» 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 потребителю финансовых услуг

1.1. Получатель финансовых услуг вправе обратиться в любой офис ООО МФК «Кредит 911» по выдаче займов для получения информации о Правилах предоставления потребительского микрозайма, Информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа, а также для оформления Заявления о предоставлении займа.

1.2. ООО МФК «Кредит 911» предоставляет потребителю финансовых услуг следующую информацию:

- о финансовых услугах,
- об условиях договора микрозайма,
- о возможности и порядке изменения условий договора микрозайма 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 условия 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 микрозайма, 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 выдачи микрозайма, Информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского микрозайма о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, Общих условиях договора микрозайма, которые размещены в местах оказания финансовых услуг и на www.cr911.ru.

2.2. Информацию о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма получатель финансовых услуг может получить в офисе по выдаче микрозаймов ООО МФК «Кредит 911» у Специалиста по финансовым операциям или у специалистов ООО МФК «Кредит 911» по телефону +7 (800) 555 57 57.

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 намерен получить, за разъяснениями условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги к Специалисту по финансовым операциям, который является ответственным за предоставление соответствующих разъяснений, в любом офисе по выдаче займов ООО МФК «Кредит 911».

3.2. В случае обращения получателя финансовых услуг за устной консультацией в офисе по выдаче займов ООО МФК «Кредит 911», предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

3.3. В случае возникновения у получателя финансовых услуг вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовых услуг, он может в письменной форме обратиться за разъяснениями в ООО МФК «Кредит 911», направив обращение по адресу: 107023 г. Москва, Семеновский переулок, д. 19,

посредством почтового отправления заказным письмом с уведомлением. Обращение в обязательном порядке должно содержать информацию, указанную в Разделе 7 Правил.

3.4. Получатель финансовых услуг может получить интересующую его информацию о финансовой услуге, которую он намерен получить по бесплатному телефонному номеру: + 7 800 555 57 57.

3.5. Разъяснения предоставляются ООО МФК «Кредит 911»: на русском языке, в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия), без использования выражений приводящих к неоднозначному или двусмысленному толкованию, в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления разъяснений. В случае предоставления информации на бумажном носителе, информация предоставляется с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

3.6. ООО МФК «Кредит 911» не осуществляет консультирования получателя финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

3.7. ООО МФК «Кредит 911» вправе не предоставлять разъяснений в случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, а именно письменная нотариально заверенная доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

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 получателя финансовых услуг в результате заключения и исполнения договора микрозайма при следующих условиях:

- **невнимательного анализа своего финансового положения,**
- **несоразмерности долговой нагрузки с текущим финансовым положением,**
- **несовпадения предполагаемых сумм и сроков поступления денежных средств действительным сумма 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 факторы, которые могут повлиять на возможность исполнения договора микрозайма).**

4.2. В результате ненадлежащего исполнения условий договора микрозайма, которые выражаются в невыплате или неполной выплате суммы займа и процентов за пользование денежными средствами в срок, указанный в индивидуальных условиях договора микрозайма для потребителя финансовых услуг могут наступить негативные финансовые последствия. В случае невозврата суммы займа и неуплаты процентов в срок, согласованный сторонами в индивидуальных условиях договора микрозайма 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 микрозайма соразмерно сроку пользования займом по сравнению с суммой, зафиксированной в индивидуальных условиях договора микрозайма, подлежащей выплате в день наступления срока возврата микрозайма.

Согласно Правилам предоставления потребительских микрозаймов и условиям оказания финансовых услуг ООО МФК «Кредит 911» заемщик обязан оплатить проценты за весь срок пользования денежными средствами по договору микрозайма.

Неустойка (штрафы, пени) за нарушение условия договора не применяются.

Нарушение получателем финансовых услуг сроков возврата основной суммы долга и уплаты процентов по Договору микрозайма влечет ответственность получателя финансовых услуг, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации. ООО МФК «Кредит 911» вправе обратиться в суд о взыскании суммы просроченной задолженности с получателя финансовых услуг.

4.3. До заключения договора микрозайма ООО МФК «Кредит 911» запрашивает у получателя финансовых услуг наравне с иной информацией, необходимой для заключения и исполнения договора микрозайма, предусмотренной действующим законодательством и актами микрофинансовой организации, информацию:

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

4.4. Сведения, предоставленные получателем финансовых услуг и указанные в п. 4.3. Правил могут оказать влияние на индивидуальные условия договора микрозайма в части суммы и срока предоставления микрозайма. Это означает, что на этапе рассмотрения заявления на выдачу микрозайма ООО МФК «Кредит 911» оставляет за собой право скорректировать сумму займа в меньшую сторону по сравнению с указанной в заявлении о выдаче микрозайма, а срок в большую с учетом анализа иной, представленной потребителем финансовых услуг информации.

4.5. В случае, если у ООО МФК «Кредит 911» и получателем финансовых услуг в рамках одного договора сложились отношения, длящиеся 1 год и более, то ООО МФК «Кредит 911» обязано повторно запросить у получателя финансовых услуг сведения о размере его заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательств не реже 1 (одного) раза в год.

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

5.1. Получатель финансовых услуг 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 получателя финансовых услуг не допускается.

5.2. При совершении микрофинансовой организацией действий, направленных на возврат просроченной задолженности, получатель финансовых услуг имеет право взаимодействовать с ООО МФК «Кредит 911» с частотой и способами, предусмотренными действующим законодательством или соглашением сторон.

5.3. По инициативе ООО МФК «Кредит 911» 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 Гражданского кодекса Российской Федерации;
 - Б). находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;

- В). является инвалидом первой группы;
- Г). является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).

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

5.5. Получатель финансовых услуг вправе направить ООО МФК «Кредит 911» заявление, касающееся взаимодействия с ним способами: личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие); 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. 5.5. Правил закреплены в Федеральном законе от 03 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 финансовых услуг в любое время вправе отменить свое заявление, указанное в п. 5.5. Правил, путем уведомления об это 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 ООО МФК «Кредит 911» (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 по выдаче микрозаймов ООО МФК «Кредит 911». Адреса всех офисов ООО МФК «Кредит 911» размещены на сайте www.cr911.ru или можно уточнить по телефону +7 800 555 5757.

6.3. В письменной форме получатель финансовых услуг может направить обращение по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу: 107023 г. Москва, Семеновский переулок д. 19, стр.1, оф. 911, через Личный кабинет получателя финансовых услуг, а также вправе направить обращения в Саморегулируемую организацию (СРО):

Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР»), адрес: 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.2, офис 538, Центральный Банк Российской Федерации, по адресу: 107016 Москва, ул. Неглинная, 12.

7. Требования к содержанию обращения получателя финансовых услуг.

7.1. Обращение получателя финансовых услуг, направляемое в ООО МФК «Кредит 911» с целью получения информации о финансовых услугах, документах, связанных с ними, а также с целью получения иных разъяснений до момента заключения договора микрозайма, 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 необходимым указать.

7.2. Обращение получателя финансовых услуг, которое состоит в договорных отношениях с ООО МФК «Кредит 911», должно содержать следующую информацию:

- 1) номер договора, заключенного между полузачателем финансовой услуги и ООО МФК «Кредит 911»;
- 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 (бездействия) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

7.3. Обращение потребителя финансовых услуг, которое состоит в договорных отношениях с ООО МФК «Кредит 911» должно содержать следующую информацию:

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовых услуг и ООО МФК «Кредит 911»;
- 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 финансовых услуг должно отвечать следующим требованиям:

- обращение должно содержать идентифицирующие получателя финансовых услуг признаки получателя финансовых услуг;
- 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;
- в обращении должен содержаться вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее не представлялся письменный ответ по существу, или во вновь направленном обращении должны приводиться новые доводы или обстоятельства.

7.5. Ответы на письменные обращения получателей финансовых услуг, которые содержат информацию и отвечают требованиям, указанным в Правилах, направляются по адресу, представленному 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 27.06.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги. При направлении обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, ответ на такое обращение ООО МФК «Кредит 911» направляет по адресу, указанному представителем, адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, представленному ООО МФК «Кредит 911» получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требования и норм, установленных настоящим пунктом.

7.6. Ответы получателям финансовых услуг, с которым ООО МФК «Кредит 911» 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 финансовых услуг 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 микрозайма, ООО МФК «Кредит 911» на адрес, указанный в договоре микрозайма, 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 ООО МФК «Кредит 911» требования о погашении задолженности получатель финансовых услуг вправе воспользоваться правом на досудебный порядок урегулирования спора и по согласованию с ООО МФК «Кредит 911» установить способ и срок исполнения обязательства, отличные от указанных в требовании.