

Утверждено
приказом № 14 от 01 октября 2020 года
директора Общества с ограниченной
ответственностью
Микрокредитная компания «ФинМастер»

ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПРОЦЕДУРЫ ВЗЫСКАНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Представлена в соответствии с Федеральным законом "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» от 03.07.2016 № 230-ФЗ (далее - 230-ФЗ), Федеральным законом "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" от 02.07.2010 № 151-ФЗ и "Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации", утвержденным Банком России 22.06.2017, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативными правовыми актами.

1. Заемщик - физическое лицо, получившее в организации заем, при возникновении у него просроченной задолженности вправе:

1.1. Заключить с кредитором Соглашение о дополнительных к установленным 230-ФЗ способах взаимодействия и вправе в любой момент отказаться от исполнения указанного соглашения, сообщив об этом кредитору;

1.2. Отказать кредитору во взаимодействии кредитора с третьими лицами (родственниками, сослуживцами, соседями) должника по вопросам просроченной задолженности или в любой момент отозвать данное им ранее согласие на такое взаимодействие;

1.3. Отказать кредитору передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, кроме случая, когда лицо, действующее от имени и (или) в интересах кредитора, является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр;

1.4. Не взаимодействовать с кредитором/представителем кредитора
- в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известным кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;
- посредством личных встреч более одного раза в неделю;
- посредством телефонных переговоров;

- а) более одного раза в сутки;
- б) более двух раз в неделю;
- в) более восьми раз в месяц.

1.5. В начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, должнику необходимо сообщить:

- 1) фамилию, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;
- 2) фамилию, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

1.6. Не рассматривать направленные на возврат просроченной заложенности сообщения кредитора, переданные посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи

- в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известному кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;

-общим числом:

- а) более двух раз в сутки;
- б) более четырех раз в неделю;
- в) более шестнадцати раз в месяц.

1.7. В установленном 230-ФЗ порядке направить (и в любой момент отменить) кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного должником представителя;

1.8. В установленном 230-ФЗ порядке направить (и в любой момент отменить) кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление об отказе от взаимодействия (заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства).

1.9. Получать от кредитора и его представителя ответы на свои обращения, касающиеся просроченной задолженности, не позднее тридцати дней со дня получения ими такого обращения;

1.10. Требовать возмещения убытков и компенсации морального вреда должнику и иным лицам, причиненного неправомерными действиями кредитора и лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;

1.11. По итогам рассмотрения организацией заявления о реструктуризации просроченной задолженности по договору потребительского займа вправе заключать в соответствии с Базовым стандартом с организацией дополнительное соглашение(соглашения) о реструктуризации задолженности;

1.12. Фиксировать исходящую и входящую информацию о телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности при любом виде займа (применяется в отношении заемщика физического и юридического лица);

1.13. Получать у организации сведения о фиксации взаимодействия с ним, в том числе по вопросам просроченной задолженности, по договору потребительского займа;

1.14. Получить не позднее 3-х рабочих дней с даты обращения в организацию график платежей по договору займа, а также структуру и размер текущей задолженности (применяется в отношении заемщика физического и юридического лица);

1.15. Обратиться при возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в следующих случаях:

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- б) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

1.16. Разрешить спор по просроченной задолженности в досудебном порядке, в т.ч. посредством процедуры медиации (применяется в отношении заемщика физического и юридического лица);

1.17. В рамках осуществления взаимодействия, направленного на взыскание просроченной задолженности, не допускается: применение насилия, а также угрозы его применения, уничтожение или угрозы уничтожения имущества, оказание психологического давления, введение в заблуждение относительно правовой природы и размера задолженности, последствий неисполнения обязательств, возможности применения к должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования; раскрытие сведений о должнике, его задолженности, ее взыскании и любых других персональных данных должника путем размещения такой информации в общедоступных местах и иные подобные действия.

Информация о способах защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации

1. Получатель финансовой услуги вправе защищать свои права и законные интересы следующими способами:

1.1. Обращаться с целью защиты своих прав и законных интересов в организацию, с которой заключен договор об оказании финансовой услуги, в СРО, в котором состоит организация, в 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, в Банк России и иные государственные органы с жалобами и заявлениями;

1.2. Обжаловать действия (бездействия) организации в суде;

2. 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.

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).

В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней (или в течение иного срока, установленного договором займа) 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.

3. Организация и клиент при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе посредством претензионного порядка, медиативных процедур и переговоров.

4. Клиент вправе защищать свои права и законные интересы иными способами, установленными или незапрещенными законодательством Российской Федерации.