



ПАМЯТКА ЗАЕМЩИКА.

Минимальный объем информации, предоставляемый получателю финансовой услуги.

1. О финансовых и дополнительных услугах.

ООО МФК «НАДЕЖНЫЙ ИНВЕСТОР» (далее - МФК) оказывает финансовые услуги по предоставлению микрозаймов/займов получателям финансовых услуг в соответствии с условиями договора микрозайма/займа (далее-заемщик, договор). Дополнительные услуги по предоставлению справочной информации, оказание информационно-консультационных услуг и др., предоставляются получателям финансовых услуг без взимания дополнительной платы.

2. Порядок разъяснения условий договоров по предоставлению финансовых услуг.

Условия договоров, заключаемых МФК с получателями финансовых услуг и лицами, предоставляющими обеспечение исполнения обязательств получателей финансовых услуг (поручители, залогодатели) и иных документов в отношении финансовой услуги разъясняются на стадии привлечения клиентов, на стадии консультирования потенциальных клиентов, на стадии заключения договоров и на стадии исполнения договоров.

Ответственными за предоставление разъяснений договоров и иных документов в отношении финансовой услуги сотрудниками МФК являются Начальник отдела активно-пассивных операций и Главный специалист отдела активно-пассивных операций.

Разъяснения сотрудниками МФК предоставляются в той форме, в которой поступил вопрос получателя финансовой услуги:

- устно при личном контакте, если получатель финансовой услуги прибыл в офис МФК для получения ответа на свой вопрос;
- по телефону, если получатель финансовой услуги обратился с вопросом по телефону;
- письменно/электронной почтой, если получатель финансовой услуги обратился с вопросом письменно/электронной почтой.

Вне зависимости от поступления вопросов, разъясняются условия, касающиеся:

- ответственности заемщика и лиц, предоставивших обеспечение исполнения обязательств заемщика, за ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств перед МФК по возврату займа и/или уплате процентов, о солидарном характере ответ-

ственности поручителей и праве МФК предъявлять иск как ко всем солидарным должникам, так и к одному или нескольким из них;

- о риске обращения взыскания на предмет залога в случае неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств по возврату заемных средств (при заключении договора займа, обязательства заемщика по которому обеспечены залогом);
- способов и каналов взаимодействия в рамках договоров;
- предусмотренной договорами судебной подсудности рассмотрения дел по искам МФК.

МФК предоставляет и разъясняет получателям финансовых услуг информацию о добровольном характере финансовой услуги для получателей финансовых услуг, а также иную достоверную информацию.

3. Риски, связанные с заключением и исполнением договора об оказании финансовой услуги.

Для принятия физическим лицом взвешенного решения о заключении договора потребительского микрозайма, получатель финансовой услуги должен знать о рисках, связанных с заключением и исполнением договора и возможных негативных финансовых последствиях при выдаче микрозайма. Это касается возможного увеличения суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору и применяемой к заемщику неустойке (штрафу, пени) за нарушение обязательств по договору.

Кроме того, потенциальный заемщик - физическое лицо должен внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая такие факторы, как:

- соразмерность долговой нагрузки и текущего финансового положения (ежемесячные доходы должны покрывать ежемесячные платежи по займу с учетом погашения процентов и части займа, а также условно постоянные ежемесячные расходы);
- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов и др.);
- вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (задержки в выплате заработной платы и получении иных видов доходов по независящим от получателя финансовой услуги причинам, потеря работы, ухудшение состояния здоровья заемщика, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).
- возможное увеличение суммы расходов получателя финансовой услуги по сравнению с ожидаемой суммой расходов при несвоевременном исполнении обязательств

по договору займа и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по такому договору.

Получатель финансовой услуги должен понимать, что сведения, запрашиваемые МФК до заключения договора потребительского займа в Анкете-заявлении и другой справочной информации (о размере заработной платы и иных источниках дохода, о денежных обязательствах получателя финансовой услуги, наличии в собственности движимого и недвижимого имущества, возможности предоставления обеспечения по займу, наличия судебных споров, по которым заемщик выступает ответчиком), могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа. Наличие стабильной заработной платы, движимого и недвижимого имущества и другие положительные составляющие финансового состояния способствуют уменьшению риска невозврата займа.

4. О правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности, другие права заемщика.

Положениями Федерального закона 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» предусмотрены следующие права получатель финансовой услуги – физическое лицо при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности:

Должник вправе требовать взаимодействия с ним кредитора способами, предусмотренными п. 1 ст. 4 указанного федеральным законом. Иные способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором, содержащим указание на конкретные способы. Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения соглашения, сообщив об этом кредитору путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.

Должник в любое время вправе отозвать согласие на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом сообщив об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку уполномоченному лицу кредитора

Должник вправе требовать соблюдения кредитором ограничений использования, общих требований и условий осуществления отдельных способов взаимодействия с ним, предусмотренных ст. 5, 6, 7 указанного закона.

Должник вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 указанного закона, с указанием на: 1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя; 2) отказ от взаимодействия. В качестве представителя должника может выступать только адвокат. 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. Заявление должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. Заявление должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты. Должник в любое время вправе отменить указанное заявление 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

Кредитор и лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны ответить на обращение должника по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее тридцати дней со дня получения такого обращения.

Кредитор и лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны возместить убытки и компенсировать моральный вред, причиненные их неправомерными действиями должнику и иным лицам.

Заемщик наделен правом в течение четырнадцати календарных дней со дня списания с его банковского счета денежных средств в целях погашения задолженности по договору потребительского кредита (займа), относящихся к видам доходов, предусмотренных частью 1 статьи 101 Федерального закона от 2 октября 2007 года № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве» и имеющих характер периодических выплат, **обратиться к кредитору с заявлением о возврате таких денежных средств.** В случае получения данного заявления заемщика, **кредитор обязан** в течение трех рабочих дней **возвратить такие денежные средства на банковский счет заемщика.**

5. Досудебное урегулирование спора при предоставлении финансовой услуги.

Информация о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора: При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и

(или) уплаты процентов по договору займа, ООО МФК «НАДЕЖНЫЙ ИНВЕСТОР» доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору ООО МФК «НАДЕЖНЫЙ ИНВЕСТОР» претензию для разрешения спора в досудебном порядке. В претензии 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 с даты направления претензии получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, ООО МФК «НАДЕЖНЫЙ ИНВЕСТОР» вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

6. Направление обращений по предоставлению финансовых услуг.

Получатель финансовых услуг может направить в ООО МФК «НАДЕЖНЫЙ ИНВЕСТОР» в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа **обращение** - в виде заявления, жалобы, просьбы или предложения, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг, по адресу: 344004, г. Ростов-на-Дону, пр. Стачки, 76/26., тел. (863) 20-20-200, электронный адрес info@rost-investor.ru, через онлайн - форму на официальном сайте ООО МФК «НАДЕЖНЫЙ ИНВЕСТОР» www.rost-investo.ru.

МФК информирует получателей финансовых услуг о необходимости указания в обращении фамилии (наименования) получателя финансовой услуги и адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также рекомендует включать в обращение получателей финансовых услуг следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и МФК;
- 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 МФК, 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.

Такое обращение может быть направлено, так же, в адрес Саморегулируемой организации Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», членом которой является ООО МФК «НАДЕЖНЫЙ ИНВЕСТОР», по юридическому адресу: ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ОФИС: 125367, РОССИЯ, Г. МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ПОКРОВСКОЕ-СТРЕШНЕВО, ПОЛЕССКИЙ ПР-Д, Д. 16, СТР.1, ПОМЕЩ./ЭТ. 308/АНТРЕСОЛЬ. E-mail: info@alliance-mfo.ru пн-пт 9.00-18.00 Контакты: +7(800)555-24-99; +7(499)322-46-77; +7(843)212-15-25; +7(965)321-19-88.

ОБОСОБЛЕННОЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ: 420111, г. Казань, ул. Профсоюзная, д. 34. Контакты: +7(843)212-15-25.

Кроме того, обращения могут быть направлены и в Банк России по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России; телефоны: [8 800 250-40-72](tel:88002504072) (для бесплатных звонков из регионов России), [+7 495 771-91-00](tel:+74957719100) (круглосуточно, по рабочим дням), факс: +7 495 621-64-65, официальный сайт Банка России <http://www.cbr.ru>.

С полным текстом **«Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации»**, Вы можете ознакомиться на официальном сайте и информационном стенде ООО МФК «НАДЕЖНЫЙ ИНВЕСТОР», а так же на официальном сайте Банка России.

В случае, если Получатель финансовых услуг не получил ответ от МФК, к которой он имеет претензии имущественного характера, или полученный ответ его не устроил, он вправе направить обращение финансовому уполномоченному на официальном сайте <https://finombudsman.ru/>. Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями. Финансовый уполномоченный рассматривает обращение потребителя финансовых услуг, если размер его требований о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей.

ООО МФК «НАДЕЖНЫЙ ИНВЕСТОР»

01.07.2026