

**ООО МКК «СамарКанд»  
423822, Российская Федерация, Республика  
Татарстан, г. Набережные Челны, пр.  
Набережночелнинский, д. 21, помещение 518.**

#### **Памятка заемщика.**

**Минимальный объем информации, предоставляемый получателю финансовых услуг.**

#### **1. Информация о финансовых и дополнительных услугах.**

ООО МКК «СамарКанд» по договору потребительского микрозайма обязано бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные Обществом копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

- 1) Подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;
- 2) Подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа;
- 3) Документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (платежное поручение)
- 4) Соглашения, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 5) Документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

#### **2. Информация о порядке разъяснения условий договоров.**

1. Кредитор перед заключением договора потребительского займа представляет лицу, заявившему о желании воспользоваться финансовыми услугами исчерпывающую информацию об условиях договоров. К такой информации, в том числе относятся:
  - 1) Общие условия договора потребительского займа,
  - 2) Индивидуальные условия договора потребительского займа;
  - 3) Порядок предоставления займа.
2. Информация предоставляется потребителям финансовой услуги лицом, уполномоченным от имени кредитора заключать договоры потребительского займа (специалист по выдаче займов).
3. Указанная информация предоставляется устно, однако по заявлению клиента настоящая информация может быть предоставлена ему письменно путем предоставления копий внутренних документов организации (правила предоставления займов, общие условия договора займа и иные локальные нормативные акты).

#### **3. 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.
3. Привлекаемые денежные средства граждан в случае несостоятельности организации не подлежат возмещению по системе страхования вкладов.
4. Привлекаемые денежные средства не являются вкладами и(или) иными банковскими продуктами.

#### **4. 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, увеличивающие их частоту 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".

#### **5. Информация о способах и адресах направления обращений получателями финансовых услуг.**

1. Заинтересованное лицо вправе обратиться с заявлением, жалобой в микрофинансовую организацию, Центральный Банк Российской Федерации, Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Единство» следующими способами:
2. Путем направления обращения почтовым отправлением.
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);
  - 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.



## 6. Реструктуризация задолженности.

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности.

2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, микрофинансовая организация обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном настоящей статьей.

3. Микрофинансовая организация рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед микрофинансовой организацией по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

- 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;
- 6) 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.

4. Указанные в пункте 3 настоящей статьи факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято микрофинансовой организацией. Микрофинансовая организация обязана в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и микрофинансовой организацией не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в сроки, указанные в пункте 3 статьи 19 настоящего Стандарта.

6. В случае принятия микрофинансовой организацией решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги микрофинансовая организация предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между микрофинансовой организацией и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.