

ПАМЯТКА
о рисках и правах получателя финансовой услуги при осуществлении
процедуры взыскания просроченной задолженности, способах их защиты,
а также о способах и адресах направления обращений

Настоящая памятка разработана Автономной некоммерческой организацией «Микрокредитная компания малого бизнеса Республики Башкортостан» (далее – ГМФО) во исполнение требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017, и с учетом положений Гражданского кодекса Российской Федерации, Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 02.07.2010 №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Федеральный закон №151-ФЗ), Федеральным законом 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» (далее – Федеральный закон №218-ФЗ), Федеральным законом 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве» (далее – Федеральный закон №229-ФЗ), Федеральным законом от 26.10.2002 года № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» (далее – Федеральный закон №127-ФЗ) и иных нормативно-правовых актов.

1. Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдача микрозайма):

1.1. Согласно пунктам 1.1, 1.3, 2.4., 3.1. договора микрозайма, на Заемщика возлагается обязанность по погашению суммы займа (суммы основного долга) и уплате процентов за пользование займом в пользу Займодавца. Таким образом, необходимо обратить внимание на то, что при получении займа от ГМФО по договору микрозайма, на получателя финансовых услуг (Заемщика) возлагается финансовая нагрузка в виде обязанности, ежемесячно осуществлять погашение не только суммы основного долга по графику, но и ежемесячно уплачивать проценты за пользование микрозаймом, начисленные в соответствии с процентной ставкой, установленной договором микрозайма.

1.2. Риск возможного увеличения суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойки пени за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги:

1.2.1. В случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Заемщиком обязательств по договору микрозайма, у Заемщика возникает риск несения дополнительной финансовой нагрузки в виде штрафов/пени (неустоек), а также в виде уплаты процентов за пользование чужими средствами в соответствии со статьей 395 Гражданского кодекса Российской Федерации. Так, по условиям договора микрозайма:

➤ Займодавец (ГМФО) вправе досрочно расторгнуть договор и (или) потребовать от Заемщика досрочного возврата суммы займа и уплаты причитающихся процентов на основании пунктов 3.6., 3.7. договора микрозайма. В частности, в случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Заемщиком (поручителем/залогодателем/гарантом) условий договора микрозайма, при нецелевом расходовании суммы займа, а также по иным основаниям, указанным в вышеприведенных пунктах договора;

➤ в соответствии с пунктом 7.9 договора микрозайма, при несвоевременном перечислении платежа в погашение микрозайма или уплату процентов по договору микрозайма, займодавец (ГМФО) вправе начислять и требовать с Заемщика неустойку в размере 0,1% (ноль целых одна десятая) процента от суммы неисполненных обязательств от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки в период с даты возникновения просроченной задолженности (не включая эту дату) по дату полного погашения просроченной задолженности (включительно)

➤ в соответствии с пунктом 4.2.1. договора микрозайма, в случае нецелевого использования суммы полученного микрозайма и/или неисполнения обязательств Заемщика по своевременному предоставлению подтверждающих документов о целевом использовании суммы микрозайма,

Заемщик обязан в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня получения Заемщиком требования от Займодавца (ГМФО) о досрочном возврате всей суммы полученного микрозайма:

- досрочно вернуть Займодавцу (ГМФО) всю сумму полученного микрозайма на расчетный счет Займодавца (ГМФО);

- уплатить Займодавцу (ГМФО) проценты за фактическое время пользования суммой полученного микрозайма по ставке, указанной в пункте 1.3 договора микрозайма;

- уплатить Займодавцу (ГМФО) неустойку в размере 1,0% (один процент) от суммы полученного микрозайма.

➤ в соответствии с пунктом 4.2.2. договора микрозайма, в случае нецелевого использования части суммы полученного микрозайма и/или неисполнения обязательств Заемщика по своевременному предоставлению подтверждающих документов о целевом использовании суммы микрозайма, Заемщик обязан в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня получения Заемщиком требования от Займодавца (ГМФО) о досрочном возврате части суммы полученного микрозайма:

- досрочно вернуть Займодавцу (ГМФО) неиспользованную часть суммы полученного микрозайма или, использованную не по целевому назначению часть суммы полученного микрозайма;

- уплатить Займодавцу (ГМФО) проценты за фактическое время пользования суммой полученного микрозайма по ставке, указанной в пункте 1.3 договора микрозайма;

- уплатить Займодавцу (ГМФО) неустойку в размере 1,0% (один процент) от суммы полученного микрозайма.

1.3. Риск ухудшения деловой репутации и оценки платежной дисциплины Заемщика:

1.3.1. В соответствии со статьей 5 Федерального закона № 218-ФЗ Займодавец обязан предоставлять всю имеющуюся информацию по выданному микрозайму, в том числе, данные по просроченной задолженности, в бюро кредитных историй. Таким образом, в случае наличия просроченной задолженности, вся информация по истории платежей будет доступна иным (помимо ГМФО) потенциальным кредиторам, что может негативно сказаться на их готовности к взаимодействию в будущем с получателем финансовых услуг, имеющим негативную кредитную историю.

1.3.2. В случае взыскания задолженности с Заемщика в судебном порядке, информация о предмете спора, сумме требований, ходе рассмотрения и судебном акте, будет размещена на общедоступном информационном ресурсе соответствующего суда, а также, в случае возбуждения исполнительного производства - на сайте Федеральной службы судебных приставов, что также может негативно сказаться на оценке деловой репутации и платежной дисциплины Заемщика со стороны иных потенциальных кредиторов и третьих лиц.

1.3.3. В рамках рассмотрения в суде первой инстанции спора по иску Займодавца (ГМФО) к Заемщику о взыскании задолженности по договору микрозайма судом, по ходатайству Займодавца (ГМФО), могут быть приняты обеспечительные меры (наложение ареста на имущество, запрет на совершение определенных действий и пр.), что также может негативно сказаться на деловой репутации и платежной дисциплине Заемщика.

1.4. Риски Поручителя, давшего Займодавцу согласие отвечать солидарно по обязательствам Заемщика по договору микрозайма.

В соответствии с условиями договоров поручительства, заключаемых третьими лицами в обеспечение исполнения обязательств Заемщика перед Займодавцем по договору микрозайма, при неисполнении или ненадлежащем исполнении Заемщиком обеспеченного поручительством обязательства Поручитель несет солидарную ответственность перед Заемщиком. Таким образом, Поручитель отвечает по обязательствам перед Займодавцем в том же объеме, что и сам Заемщик.

1.5. Риск утраты имущества, являющегося предметом залога.

В случае возникновения у Заемщика просроченной задолженности вследствие неисполнения (ненадлежащего исполнения) последним обязательств по договору микрозайма, Займодавец осуществляет взыскание в судебном порядке. Учитывая, что микрозайм обеспечен залогом движимого/недвижимого имущества либо самого Заемщика, либо третьих лиц, суд в соответствии с условиями договоров залога (в т. ч. ипотеки) и на основании соответствующего требования Займодавца (ГМФО), обращает взыскание на предметы залога. Учитывая, что зачастую предметы

залога являются основными средствами, участвующими в бизнесе Заемщика и/или третьих лиц-залогодателей – обращение взыскания на них может негативным образом повлиять на хозяйственную деятельность деятельности соответственно Заемщика и/или третьих лиц.

1.6. Риск реализации предмета залога по цене ниже его рыночной стоимости.

В процессе заключения договоров залога (в т. ч. ипотеки), потенциальный Залогодержатель (ГМФО) производит оценку предмета залога с применением процентов дисконтирования. Таким образом, залоговая стоимость в договоре указывается уже с учетом дисконта. В случае наличия просроченной задолженности, Залогодержатель вправе удовлетворить свои требования полностью или частично на основании решения суда посредством реализации предмета залога по залоговой стоимости, установленной в договоре залога. В рамках исполнительного производства, судебными приставами-исполнителями инициируется процедура торгов. Цена предмета залога на торгах снижается в дальнейшем в процентном соотношении в порядке, установленном Федеральным законом №229-ФЗ и Федеральным законом 16.07.1998 года № 102-ФЗ «Об ипотеке». При этом, в случае если по итогам проведения торгов предмет залога не будет реализован - он может быть передан в собственность Залогодержателя (ГМФО), но уже по цене на 25% ниже его стоимости, указанной в постановлении судебного пристава-исполнителя об оценке имущества должника. Таким образом, предмет залога может быть реализован по цене значительно ниже его действительной рыночной стоимости. При этом, корректировка размера задолженности Заемщика по договору микрозайма, будет производиться на ту сумму, по которой реализовалось имущество на торгах либо исходя из суммы, по которой судебные приставы передали в собственность Залогодержателя (ГМФО) предмет залога.

1.7. Риск банкротства.

В соответствии с Федеральным законом №127-ФЗ Займодавец, в случае существования просроченной задолженности в течение определенного времени и в определенном размере вправе обратиться в арбитражный суд с исковым заявлением о признании Заемщика, а также его солидарных поручителей несостоятельными в целях удовлетворения своих требований к ним в рамках процедур банкротства.

Подача такого иска и введение любой из процедур банкротства может негативно сказаться на деловой репутации Заемщика и его поручителей.

1.8. Риск перемены лиц в обязательстве (без согласия Заемщика).

В соответствии с пунктом 7.10. договора микрозайма, ГМФО вправе полностью или частично переуступить свои права и обязательства по договору микрозайма, а также права и обязательства по договорам, заключенным в обеспечение исполнения обязательств по договору микрозайма, другому лицу без согласия Заемщика. Учитывая право ГМФО уступить полностью или частично свои требования третьему лицу, Заемщик, в случае уступки прав требования, будет вынужден осуществлять процедуру урегулирования задолженности с третьим лицом.

1.9. Риск отказа выполнения распоряжений клиента, принятия получателя финансовых услуг на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с не предоставлением клиентов сведений и документов, необходимых для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».

1.10. Риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением.

1.11. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

2. Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.

2.1. Получатель финансовой услуги имеет право признать и погасить возникшую просроченную задолженность единовременно и в полном объеме.

2.2. Представить в рамках процедуры взыскания просроченной задолженности имеющиеся возражения относительно требований Займодавца (ГМФО) по размеру задолженности.

2.3. Получатель финансовой услуги вправе в любой момент отказаться от исполнения соглашения о способах взаимодействия с должником АНО «Башкирская микрокредитная компания», сообщив об этом АНО «Башкирская микрокредитная компания», путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.

2.4. Получатель финансовой услуги в любое время вправе отозвать согласие должника на обработку персональных данных, сообщив об этом АНО «Башкирская микрокредитная компания», которой дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

2.5. Получатель финансовой услуги вправе направить АНО «Башкирская микрокредитная компания» заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 Федерального закона от 03.07.2016 № 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» (далее – Закон № 230 – ФЗ) (личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированный интеллектуальный агент (непосредственное взаимодействие), телеграфные сообщения, короткие текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», либо информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет» а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг) с указанием на:

- осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- отказ от взаимодействия.

Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

2.6. Получатель финансовой услуги в любое время вправе отменить свое заявление (заявление об осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя; об отказе от взаимодействия), путем уведомления об этом АНО «Башкирской микрокредитной компании», которой 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.

2.7. Получатель финансовой услуги может воспользоваться иными правами, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации, в частности, гражданским процессуальным и арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

2.8. Дополнительно для сведения получателя финансовой услуги (Заемщика):

Согласно пункту 1 части 1 статьи 4 Закона № 230 – ФЗ при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе взаимодействовать с должником, используя:

2.8.1. личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированного интеллектуального агента (непосредственное взаимодействие);

2.8.2. телеграфные сообщения, короткие текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», а также с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал государственных и муниципальных услуг в случае, предусмотренном частью 11 статьи Закона № 230 – ФЗ , либо информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет»;

2.8.3. письменную корреспонденцию, доставляемую по месту жительства или месту пребывания должника операторами почтовой связи, курьером или специальными (курьерскими) службами доставки без непосредственного взаимодействия.

Кроме того, статьей 7 Закона № 230 – ФЗ предусмотрено, что по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается непосредственное взаимодействие с должником:

- 1) в рабочие дни 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) представителю кредитора;
- 2) посредством личных встреч более одного раза в неделю;
- 3) посредством телефонных переговоров или с использованием автоматизированного интеллектуального агента:
 - а) более одного раза в сутки;
 - б) более двух раз в течение календарной недели;
 - в) более восьми раз в течение календарного месяца.

При этом, в начале каждого случая непосредственного взаимодействия по инициативе кредитора или представителя кредитора, должнику должны быть сообщены:

- 1) имя и индивидуальный идентификационный код физического лица, осуществляющего такое взаимодействие, присвоенный кредитором или представителем кредитора, либо при отсутствии индивидуального идентификационного кода фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, осуществляющего такое взаимодействие;
- 2) фамилия, имя и отчество (при наличии) либо наименование кредитора, а также наименование представителя кредитора;
- 3) сведения о наличии просроченной задолженности, в том числе ее размер.

В соответствии с пунктом 1 статьи 7 Закона , № 230 – ФЗ по инициативе кредитора или представителя кредитора не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными пунктом 2.8.1 настоящей Памятки (непосредственное взаимодействие):

- 1) со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания должника банкротом;
- 2) 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).

Согласно пункту 7 статьи 7 Закона № 230 – ФЗ во всех сообщениях, направляемых должнику кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, в целях возврата просроченной задолженности посредством почтовых отправлений по месту жительства или месту пребывания должника, обязательно указываются:

- 1) информация о кредиторе, а также лице, действующем от его имени и (или) в его интересах:
 - а) наименование, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика, место нахождения (для юридического лица), фамилия, имя и отчество (при наличии) (для физического лица), основной государственный регистрационный номер (для индивидуального предпринимателя);
 - б) почтовый адрес, адрес электронной почты и номер контактного телефона;
 - в) сведения о договорах и об иных документах, подтверждающих полномочия кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;
- 2) фамилия, имя и отчество (при наличии) и должность лица, подписавшего сообщение;
- 3) сведения о договорах и об иных документах, являющихся основанием возникновения права требования к должнику;

4) сведения о размере и структуре просроченной задолженности, сроках и порядке ее погашения (в случае, если к новому кредитору перешли права требования прежнего кредитора в части, указывается объем перешедших к кредитору прав требования);

5) реквизиты банковского счета, на который могут быть зачислены денежные средства, направленные на погашение просроченной задолженности.

В соответствии со статьей 8 Закона № 230 – ФЗ должник вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными Федеральным законом, с указанием на:

- 1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- 2) отказ от взаимодействия по форме, установленной действующим законодательством.

3. Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России.

3.1. Обращения направляются в ГМФО по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, нарочно либо посредством курьерской доставки по месту нахождения ГМФО: 450076, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Чернышевского, д. 82, офис 605.

Обращения могут быть также направлены в саморегулируемую организацию, членом которой является Автономная некоммерческая организация «Микрокредитная компания малого бизнеса Республики Башкортостан»: по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением в СРО Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» по юридическому адресу: 125367, Россия, Москва, Полесский проезд, д. 16, стр. 1, помещ./эт. 308/Антрессоль, по адресу места нахождения: 125367, Россия, Москва, Полесский проезд, д. 16, офис 308, 2 подъезд, 3 этаж или по электронной почте: info@alliance-mfo.ru

3.2. Обращения могут быть также направлены в Банк России: через Интернет-приемную:

- Интернет-приемная Банка России (на сайте Банка России <http://www.cbr.ru/Reception/>)
- на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;
- по факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса +7 495 771-48-30);
- передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Контактный центр:

8 800 300-30-00 (бесплатно),

+7 499 300-30-00 (стоимость звонка в соответствии с тарифами оператора связи),

300 (бесплатно для звонков с мобильных телефонов).

Время работы: понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15, перерыв с 12:00 до 13:00.

3.3. В случае если ГМФО отказывается удовлетворить требования потребителя, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному. Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123 – ФЗ). Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500000 рублей. Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме. Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно. До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением - претензией в микрофинансовую организацию. Данный претензионный порядок установлен статьей 16 Закона № 123 – ФЗ и является обязательным для потребителей. С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного.

Место нахождения финансового службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.

Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:

119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель АНО «СОДФУ».

Номер телефона службы обеспечения деятельности уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России).

Официальный сайт финансового уполномоченного: www.finombudsman.ru

4. Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора

Получатель финансовой услуги имеет право:

- 4.1. получать информацию о размере и структуре своей текущей задолженности, о наименовании и реквизитах Займодавца (ГМФО), о сроках, порядке и способах погашения просроченной задолженности;
- 4.2. в течение 10 (десяти) дней с момента получения от Займодавца (ГМФО) претензии в соответствии с условиями договора микрозайма представить письменные возражения по существу требований, изложенных в претензии, и обстоятельств, на которых основаны такие требования;
- 4.3. предъявить со своей стороны мотивированную претензию Займодавцу (ГМФО) и получить ответ на такую претензию в порядке и сроки, установленные договором микрозайма;
- 4.4. в случае если микрофинансовая организация отказывается удовлетворить требования получателя финансовой услуги, для урегулирования спора до обращения в суд обратиться к финансовому уполномоченному;
- 4.5. обратиться в соответствующий суд по факту неисполнения (ненадлежащего исполнения) Займодавцем (ГМФО) своих обязательств по договору микрозайма в порядке, установленном действующим законодательством РФ и договором микрозайма;
- 4.6. осуществлять реализацию иных процедур (способов) в рамках досудебного урегулирования спора, не запрещенных законодательством РФ с предварительным согласованием (при необходимости) таких процедур с Займодавцем (ГМФО).