

**ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ  
ЗАЕМЩИКОВ**

1	<b>Наименование кредитора</b>	Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Народная опора»
2	<b>Юридический и почтовый адрес</b>	660135 Россия, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Взлетная, д.5, стр.1, помещение 31
3	<b>Адреса и режим работы обособленных подразделений</b>	С полным списком офисов можно ознакомиться на сайте Общества, указанном в п.5 в разделе «О нас» и «Контакты», а также в обособленных подразделениях Общества на информационных стендах.
4	<b>Контактный телефон, по которому осуществляется связь с Кредитором</b>	8 933 200 0869
5	<b>Официальный сайт Кредитора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>	<a href="http://dengiryadom.org">http://dengiryadom.org</a>
6	<b>Информация о факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности</b>	Общество не привлекает к своей деятельности третьих лиц для оказания финансовых услуг.
7	<b>Информация о внесении сведений о Кредиторе в государственный реестр микрофинансовых организаций</b>	Сведения об Обществе как кредиторе внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций 13.02.2014г. за номером №651403504004724
8	<b>Информация об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке</b>	Общество использует товарный знак «Деньги рядом», Свидетельство №505755
9	<b>Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации, в том числе оказываемых за дополнительную плату</b>	Не оказываются
10	<b>Информация об установленном в микрофинансовой организации порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Типовой пакет документов на оформление договора потребительского микрозайма, а также иные документы, размещены в обособленных подразделениях Общества на информационных стендах.</li> <li>- Общие условия договоров потребительских микрозаймов и Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского микрозайма размещены также на сайте Общества, указанном в п.5, в разделе «О нас» и в обособленных подразделениях Общества на информационных стендах.</li> <li>- Консультирование по условиям договора и иных документов в отношении финансовой услуги осуществляют кредитные эксперты по месту нахождения обособленных подразделений Общества.</li> </ul>

	<b>разъяснений:</b>	
<b>11</b>	<p><b>Информация о правах заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности</b></p>	<p>В соответствии с ФЗ № 230-ФЗ от 03.07.2016 года «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и внесении изменений в ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности Кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах вправе взаимодействовать с заемщиком, используя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);</li> <li>2) Телефонные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;</li> <li>3) Почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания заемщика;</li> <li>4) Иные способы взаимодействия с заемщиком кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, могут быть предусмотрены письменным соглашением между заемщиком или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах. Должник в праве в любой момент отказаться от исполнения указанного выше соглашения, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением. Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами, под которыми для целей настоящей статьи понимаются члены семьи заемщика, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:       <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Имеется согласие заемщика на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;</li> <li>2) Третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.</li> </ol> </li> </ol> <p>Должник в любое время вправе отозвать согласие, 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 или путем вручения под расписку уполномоченному лицу кредитора или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом.</p> <p>Заявление заемщика об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения заемщиком обязательства. Заявление заемщика об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным. В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления должника об отказе от взаимодействия и связанных с</p>

		<p>ним ограничений приостанавливается на два месяца. В течении указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных законодательством РФ. В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности заявление должника об отказе от взаимодействия не направлялось, он вправе направить такое заявление по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности. Заемщик в любое время вправе отменить свое заявление путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения под расписку.</p> <p>В случае направления заемщиком заявления, Общество не вправе привлекать другое лицо для осуществления с должником взаимодействия по указанному в таком заявлении обязательству без учета предусмотренных в заявлении ограничений или отказа должника от взаимодействия.</p>
12	<p>Информация о способах и адресах для направления обращений заемщиков, в том числе в СРО и ЦБ РФ</p>	<p>Обращения по вопросам, связанным с получением и использованием финансовых услуг, в также взысканием просроченной задолженности по договорам потребительского микрозайма, могут быть направлены самим заемщиком или его представителем с обязательным приложением документов, подтверждающих его полномочия, в:</p> <p><b>ООО МКК «Народная опора»</b> по адресу, указанному в п.2;  <b>Саморегулируемую организацию Союз Микрофинансовых Организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР»)</b> по адресу  107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.2, подъезд 1, этаж 5, офисы 538 и 540. Юридический адрес СРО «МиР»: 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.2, офис 538. +7 (495) 258-87-05, +7 (495) 258-68-31, <a href="http://www.npmir.ru">http://www.npmir.ru</a>  <b>Центральный Банк Российской Федерации</b> по адресу 107031, г. Москва, Неглинная ул., д.12. 8-800-300-30-00, 300, 8-499-300-3000 (в соответствии с тарифами оператора), <a href="https://www.cbr.ru/">https://www.cbr.ru/</a></p>
13	<p>Информация о способах защиты Заемщика, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе процедуры медиации</p>	<p>Для досудебного урегулирования спора возможна реструктуризация задолженности, согласно заявлению Заемщика с приложением документов.</p> <p>Процедура медиации договором потребительского микрозайма не предусмотрена.</p>
14	<p>Информация об обязательном предоставлении подтверждающих документов с заявлением о реструктуризации просроченной задолженности</p>	<p>В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского микрозайма, получатель финансовой услуги (его представитель) вправе обратиться в ООО МКК «Народная опора» с письменным заявлением в свободной форме о реструктуризации задолженности с обязательным предоставлением документов, подтверждающих требования и обстоятельства, изложенные в заявлении. Документы должны быть выданы государственными органами или уполномоченными организациями. В Заявлении приводится перечень прилагаемых документов в соответствии с п.16.</p>
15	<p>Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг</p>	<p>ООО МКК «Народная опора» принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 660135 Россия, Красноярский край, Красноярск, ул. Взлетная, д.5, стр.1, пом. 31</p> <p>Обращение может быть направлено Заемщиком или его представителем, с обязательным предоставлением документов, подтверждающих полномочия представителя. В случае не предоставления документов, подтверждающих полномочия представителя, Общество вправе отказать в удовлетворении</p>

		<p>заявления.</p> <p>Ответ на обращение Общество направляет по адресу, предоставленному ему Получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, или по адресу, сообщенному Получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги.</p> <p>В случае направления обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом, ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, предоставленному Обществу Получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовых услуг. Общество вправе не отвечать на обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Получателя финансовой услуги. Срок ответа до 12 рабочих дней с даты регистрации в Журнале регистрации Обращений или не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока занесения в Журнал.</p> <p>Устное обращение Заемщика по телефону 8 933 200 0869 или непосредственно к кредитному эксперту в офисе компании относительно текущей задолженности по договору потребительского микрозайма подлежит рассмотрению в день обращения.</p>
16	<p><b>Требования к содержанию обращений Заемщика</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ФИО Заемщика;</li> <li>- Почтовый адрес, предоставленный Заемщиком при заключении договора потребительского микрозайма, или адрес, сообщенный клиентом в порядке изменения персональных данных, в соответствии с условиями договора потребительского микрозайма или в соответствии с внутренними документами Общества о персональных данных;</li> <li>- Номер договора, заключенного между Заемщиком и Обществом;</li> <li>- Изложение сути требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования;</li> <li>- Документы или заверенные копии документов, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении;</li> <li>- Иные сведения, которые Заемщик желает сообщить;</li> <li>- Текст письменного заявления должен быть читабельным;</li> <li>- Подпись Заемщика.</li> </ul>
17	<p><b>Информация о возможном увеличении суммы расходов Заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов при несвоевременном исполнении обязательств</b></p>	<p>Нарушение заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору потребительского микрозайма влечет ответственность, а также возникновение у Общества права потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы потребительского микрозайма вместе с причитающимися по договору потребительского микрозайма процентами и (или) расторжения договора потребительского микрозайма.</p> <p>В случае нарушения заемщиком условий договора потребительского микрозайма в отношении сроков возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью более чем шестьдесят календарных дней в течение последних ста восьмидесяти календарных дней кредитор вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского микрозайма вместе с причитающимися процентами и (или) расторжения договора потребительского микрозайма, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив</p>

		<p>разумный срок возврата оставшейся суммы потребительского микрозайма, который не может быть менее чем тридцать календарных дней с момента направления Обществом уведомления.</p> <p>В случае нарушения заемщиком условий договора потребительского микрозайма, заключенного на срок менее чем шестьдесят календарных дней, по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью более чем десять календарных дней Общество вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского микрозайма вместе с причитающимися процентами или расторжения договора, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы потребительского кредита (займа), который не может быть менее чем десять календарных дней с момента направления Обществом уведомления.</p> <p>К заемщику не могут быть применены меры ответственности за нарушение сроков возврата суммы основного долга и (или) уплаты процентов, если заемщик соблюдал сроки, указанные в последнем графике платежей по договору потребительского микрозайма, направленном кредитору заемщика способом, предусмотренным договором потребительского микрозайма.</p>
<b>18</b>	<b>Информация о применяемой неустойке (штрафе, пени)</b>	<p>Общество не допускает начисление процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского займа, а также платежей за услуги, оказываемые Обществом Заемщику за отдельную плату по договору потребительского займа, после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского займа, а также платежей за услуги, оказываемые Обществом Заемщику за отдельную плату по договору потребительского займа, достигнет двух с половиной размеров суммы предоставленного потребительского займа.</p>
<b>19</b>	<b>ООО МКК «Народная опора» сообщает клиенту о необходимости проанализировать свое финансовое положение, учитывая в том числе:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Соразмерность долговой нагрузки Клиента с текущим финансовым положением;</li> <li>- Предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору потребительского микрозайма;</li> <li>- Вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору потребительского микрозайма (в том числе потеря работы, задержка заработной платы и иных видов дохода по не зависящим от Клиента причинам, состояние здоровья Клиента и его близких родственников, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).</li> </ul>

Настоящий документ носит информационный характер и не является публичной офертой, приглашением делать оферты.

Копии документов, содержащих указанную информацию, предоставляются заемщику по его запросу бесплатно.