

УТВЕРЖДЕНО  
Генеральный директор  
ООО МКК «Пятак»

А.В. Коробейников  
22.11.2022 г.

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

**МОСКВА 2022 г.**

## Глава 1. Общие положения

### Статья 1. Предмет регулирования и сфера применения настоящей Памятки

1. Настоящая Памятка разработана в целях:

- 1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых микрофинансовыми организациями;
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия микрофинансовых организаций с получателями финансовых услуг;
- 3) повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности микрофинансовых организаций;
- 4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых микрофинансовыми организациями, а также создания условий для эффективного осуществления саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка контроля за деятельностью микрофинансовых организаций.

2. Памятка основывается на нормах законодательства Российской Федерации.

## Глава 2. Информация для получателя финансовой услуги

### Статья 2. Информация о микрофинансовой организации

1. Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «ПЯТАК» (сокращенное: ООО МКК «ПЯТАК»);
2. Зарегистрирована по адресу (юридический адрес, головной офис): 117042, г. Москва, ул. Южнобутовская, д.139, офис 55;
3. Режим работы и адреса обособленных подразделений:
  - Головной офис Пн-Пт с 15-00 до 16-00 (мск), Сб, Вс-выходной;
  - Обособленные подразделения, их местонахождение и режим работы указаны на сайте Общества в сети Интернет - <https://zaimexpress.ru/office>
4. Контактный телефон: 8-800-555-41-31;
5. Официальный сайт в сети Интернет: <https://zaimexpress.ru/>
6. Адрес электронной почты: [piatakooo@yandex.ru](mailto:piatakooo@yandex.ru).
7. Общество использует зарегистрированный товарный знак (№ 519165):



8. Номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 1703045008383 от 19.07.2017 г., кем выдана: Центральный Банк РФ, срок действия: бессрочно, ссылка на государственный реестр микрофинансовых организаций <https://www.cbr.ru/microfinance/registry/>
9. Членство в СРО: Запись в реестре СРО Союз «Микрофинансовый альянс» №12 21 030 77 1702, протокол № 357 от 08.12.2021 г.
10. Информация об исключении из СРО – отсутствует.

### Статья 3. Информация о финансовых услугах, предоставляемых микрофинансовой организацией

1. Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «ПЯТАК» предоставляет услуги по выдаче денежных займов физическим лицам. Полный перечень услуг

размещен на официальном сайте Общества, в разделе «Документы». Каких-либо дополнительных услуг (в т.ч. за дополнительную плату) Общество не оказывает.

#### **Статья 4. Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить**

1. Условия договора разъясняются непосредственно работником или представителем микрокредитной компании «ПЯТАК», взаимодействующим с получателем финансовой услуги при обращении за финансовой услугой, и несет за это ответственность.

2. Получатель финансовой услуги при обращении за финансовой услугой знакомится с правилами выдачи денежного займа, настоящими правилами, условиями договора под роспись в анкете-заявлении, заявлении о выдаче займа.

3. Со всеми формами договоров и иных документов получатель финансовой услуги может ознакомиться на официальном сайте Общества, и непосредственно в любом офисе компании.

#### **Статья 5. Риски, связанные с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа)**

1. Получение финансовой услуги может повлечь риск неблагоприятных финансовых трудностей при исполнении условий договора:
  - при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги возможно увеличение суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, ввиду применения к заемщику неустойки (штрафов, пени). За несвоевременную уплату платежа в погашение микрозайма и/или уплату процентов за пользование микрозаймом, начисляются пени в размере 20 (Двадцать целых 00 сотых) % годовых с суммы просроченного платежа за весь период просрочки.
2. Риск предъявления организацией к заемщику в соответствии с договором требования о досрочном исполнении обязательств по всей сумме (части) займа, всей сумме (части суммы) процентов за пользование займом в случае просрочки Заемщиком возврата части займа или неуплаты процентов (части процентов).
3. Риск утраты репутации надежного заемщика вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу.
4. Риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу.
5. Риск отказа организации от выполнения распоряжения клиента, от 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».
6. В случае возникновения у организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.
7. Риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением - при обращении заемщика к кредитору о предоставлении потребительского кредита (займа) в сумме (с лимитом кредитования) 100 000 рублей и более или в эквивалентной сумме в иностранной валюте заемщик предупрежден, что, если в течение

одного года общий размер платежей по всем имеющимся у заемщика на дату обращения к кредитору о предоставлении потребительского кредита (займа) обязательствам по кредитным договорам, договорам займа, включая платежи по предоставляемому потребительскому кредиту (займу), будет превышать пятьдесят процентов годового дохода заемщика.

8. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность получения доходов) не совпадают со сроками платежей по займу (займам).

9. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

10. В случае привлечения микрофинансовой организацией займов от физических лиц, такие займы не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации **(ООО МКК «ПЯТАК» не осуществляет привлечение займов от физических лиц, не выпускает ценных бумаг для продажи получателям финансовых услуг)**

## **Статья 6. Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности**

1. При осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны действовать добросовестно и разумно.

2. Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, связанные с:

1) применением к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;

2) уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения;

3) применением методов, опасных для жизни и здоровья людей;

4) оказанием психологического давления на должника и иных лиц, с использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц;

5) введением должника и иных лиц в заблуждение относительно:

5.1.) правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения должником, сроков исполнения обязательства;

5.2.) передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства для должника и иных лиц, возможности применения к должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;

5.3.) принадлежности кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, к органам государственной власти и органам местного самоуправления;

б) любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

3. Если иное не предусмотрено федеральным законом, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, не вправе без согласия должника передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника.

4. Согласие, указанное в части 3 настоящей статьи, должно быть дано в виде согласия должника на обработку его персональных данных в письменной форме в виде отдельного документа.

5. Вне зависимости от наличия согласия должника кредитор вправе передавать сведения, указанные в части 3 настоящей статьи, при заключении договора и в ходе переговоров о заключении договора, предусматривающего уступку права требования, передачу права требования в залог, осуществление действий, направленных на возврат просроченной задолженности, или наделении соответствующими полномочиями путем выдачи доверенности только в случае, если сведения передаются Центральному банку Российской Федерации (Банку России), государственной корпорации "Агентство по страхованию вкладов", акционерному обществу "Единый институт развития в жилищной сфере" и его организациям, предусмотренным статьей 3 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 225-ФЗ "О содействии развитию и повышению эффективности управления в жилищной сфере и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", управляющим компаниям инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, кредитным организациям, специализированным обществам, ипотечным агентам и лицам, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр.

6. Лица, получившие сведения, указанные в части 3 настоящей статьи, в ходе переговоров о заключении договора или выдаче доверенности, обязаны сохранять их конфиденциальность и в том случае, если они не будут впоследствии осуществлять действия, направленные на возврат просроченной задолженности соответствующих физических лиц. Если в ходе переговоров о заключении договора или выдаче доверенности сторона получает сведения, которые передаются ей другой стороной в качестве конфиденциальных, она обязана не раскрывать эти сведения и не использовать их ненадлежащим образом для своих целей независимо от того, будет ли заключен договор. При нарушении этой обязанности лицо обязано возместить должнику убытки, причиненные в результате раскрытия конфиденциальных сведений или использования их для своих целей.

**7. Должник в любое время вправе отозвать согласие, указанное в части 3 настоящей статьи, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе передавать (сообщать) третьим лицам сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, если иное не предусмотрено федеральным законом.**

8. Раскрытие сведений о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных должника неограниченному кругу лиц, ("Интернет" или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении), а также сообщение по месту работы должника не допускается.

9. Кредитор не вправе привлекать одновременно двух и более лиц для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона.

10. Кредитор, при уступке прав требования другому лицу обязан известить получателя финансовой услуги в течение 15 рабочих дней способом, указанным в договоре микрозайма.

11. В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, микрофинансовая организация с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязана в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности

12. Получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности, при условии предоставления подтверждающих документов (приложение № 1).

**Статья 7. 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**

**- СРО Союз «Микрофинансовый Альянс»**

Почтовый адрес: 125367, г. Москва, Полесский проезд 16 стр. 1, оф. 308

Электронная почта: [info@alliance-mfo.ru](mailto:info@alliance-mfo.ru) Сайт СРО: <https://alliance-mfo.ru/>.

**- Банк России**

Почтовый адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, 12.

Телефоны: 300 (бесплатно для звонков с мобильных телефонов),

8 800 300 3000 (бесплатно для звонков из регионов России),

+7 499 300 3000 (в соответствии с тарифами оператора).

Сайт Банка России: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Интернет приемная Банка России: <https://www.cbr.ru/reception/>

Общественная приемная Банка России, адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1., время работы: понедельник с 10:00 до 18:00, вторник — четверг с 10:00 до 16:00, кроме нерабочих праздничных дней. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность (паспорт) и документы, касающиеся Вашего вопроса (при их наличии). Запись на личный прием осуществляется по телефонам: 300 (бесплатно для сотовых операторов), 8 800 300-30-00 (бесплатно для звонков из регионов России), +7 499 300-30-00, круглосуточно, либо при личном обращении в соответствии с режимом работы.

**- ООО МКК «ПЯТАК»**

В любом офисе (обособленном подразделении) Общества, указанных на сайте.

Почтовым отправлением с уведомлением: 117042, г. Москва, ул. Южнобутовская, д.139, оф 55

Почтовым отправлением с уведомлением: 427440, г. Воткинск, а/я 12

Телефон: 8 800 555 41 31

Электронный адрес: [piatakooo@yandex.ru](mailto:piatakooo@yandex.ru)

Официальный сайт в сети Интернет: <https://zaimexpress.ru/>

В целях всестороннего и надлежащего рассмотрения обращений в нем рекомендуется указать следующую информацию:

1. ФИО и адрес получателя финансовой услуги, для направления ответа.
2. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
3. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
4. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
5. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
6. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.

В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

**Статья 8. Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора**

О способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора:

- Споры, связанные с получением финансовой услуги, разрешаются в досудебном порядке путем переговоров, а при не достижении согласия – в судебном порядке в суде. Получатель финансовой услуги - физическое лицо вправе защищать свои права, связанные с его статусом потребителя, в суде по правилам подсудности, установленным законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей. При этом возможно урегулирование возникшего спора путем участия сторон спора в процедуре медиации, если это прямо предусмотрено заключенным договором либо между сторонами достигнуто соответствующее письменное соглашение.
- Заемщик имеет право, на досудебное урегулирование возникшего спора, путем направления микрофинансовой организации претензионного письма (запроса, пояснения, предложения, заявления о реструктуризации) с четко обозначенными предложениями, расчетами, подтверждающими документами и т.п. Срок ответа на такое претензионное письмо (запроса, пояснения, предложения, заявление) – 30 дней, если законом, Базовым стандартом или договором не предусмотрено иное.
- Путем обращения в судебные органы.
- Заемщик имеет право обратиться в надзорные органы.
- Иными предусмотренными законодательством РФ способами.

**Статья 9. Получателю финансовой услуги рекомендуется внимательно проанализировать свое финансовое положение, необходимое для обоснованного принятия решения о получении займа, учитывая, в том числе, следующие факторы:**

- 1) соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;
- 2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- 3) вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

**Статья 10. Влияние сведений, предоставленных получателем финансовой услуги в ответ на запрос микрофинансовой организации на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа**

1. До заключения договора потребительского займа микрофинансовая организация обязана запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию:
  - сведения о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей
  - о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;
  - о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);

- о наличии в собственности получателя финансовой услуги движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

2. Указанные сведения могут повлиять на изменение индивидуальных условий договора (увеличение или изменение процентной ставки, сроки возврата займа, уменьшение запрашиваемой суммы, либо отказ в предоставлении займа).

Приложение № 1: Заявление заемщика о реструктуризации задолженности



**ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕНИЯ**

Генеральному директору ООО МКК «ПЯТАК»  
Коробейникову Антону Владимировичу  
117042, г. Москва, ул.  
Южнобутовская, д.139, офис 55

**От: Иванова Ивана Ивановича**  
**111111, г. Тында, ул. Ленина, д. 5 кв.1000**

**Заявление заемщика о реструктуризации задолженности**

"01" января 2222 г. между **Ивановым И.И.** и ООО МКК «ПЯТАК» был заключен договор потребительского займа № **XXX** от "**XX**"**XX** 20**XX** г. на следующих условиях:  
сумма займа \_\_\_\_\_ рублей,  
на срок \_\_\_\_\_, (срок окончательного возврата займа " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г) процентная ставка по займу \_\_\_\_\_ годовых.

С "**XX**"**XX** 20**XX** г. произошло ухудшение моего финансового положения связанного с **призыв в Вооруженные силы РФ, мобилизация**

(указывае(ю)тся случай (и) из ч. 3 ст. 12 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации)

что подтверждается следующими документами: \_\_\_\_\_ **призывное свидетельство** \_\_\_\_\_  
(указать документы, подтверждающие причину)

На основании вышеизложенного, прошу произвести реструктуризацию задолженности по договору потребительского займа № \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г., а именно (необходимое подчеркнуть):

1. *снизить размер процентной ставки до \_\_\_\_\_ годовых;*
2. *пролонгировать сумму основного долга на срок \_\_\_\_\_, изменив срок окончательного погашения займа с " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г. до " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г.*
3. *полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов*
4. *уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа.*
5. *рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения*

Приложение:

**1. Копии документов, подтверждающих ухудшение финансового положения - на листах.**

\_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ / (Иванов И.И.)