

## **ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ЗАЕМЩИКОВ**

### **об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа**

Данная информация размещена в местах оказания услуг (местах приема заявлений-анкет о предоставлении потребительского займа), а также в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://vzaymcap.nethouse.ru>

#### **Термины и определения**

**Кредитор, Общество** - общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Капитал Взаимы» (ОГРН: 1153525006645, адрес: 160000, Вологодская область, город Вологда, улица С. Преминина, дом 4, помещение 14, телефон: 89815052538, официальный сайт <http://vzaymcap.nethouse.ru>), которое внесено в государственный реестр микрофинансовых организаций 13 мая 2015 года (регистрационный номер записи 651503119006458)

**Заемщик** - физическое лицо, обратившееся к Обществу с намерением получить, получающее или получившее потребительский заем.

**Договор потребительского займа** – договор, заключаемый между Кредитором и Заемщиком, согласно которому Кредитор предоставляет наличные денежные средства Заемщику в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а Заемщик обязуется вернуть Кредитору такую же сумму денег (сумму займа) и уплатить проценты на нее. Общие условия и Индивидуальные условия являются неотъемлемыми частями Договора потребительского займа.

**Общие условия** – условия Договора потребительского займа, которые устанавливаются в одностороннем порядке Кредитором в целях многократного применения.

**Индивидуальные условия** – условия Договора потребительского займа, которые согласовываются Кредитором и Заемщиком индивидуально.

**Потребительский заем** – заем, предоставляемый Кредитором заемщику на условиях, предусмотренных Договором потребительского займа, в сумме, не превышающей предельный размер обязательств заемщика перед Кредитором по основному долгу, установленный ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»<sup>1</sup>.

**Заявление-анкета** - заявление на предоставление потребительского займа, содержащее сведения о Заемщике, предоставляемое Заемщиком Кредитору в целях получения потребительского займа и отражающее желание Заемщика получить потребительский заем на определенную сумму и на определенный срок. Заявление-анкета заполняется по форме, установленной Кредитором.

**Законные способы взаимодействия с Заемщиком** – способы взаимодействия Кредитора или лица, действующего от имени и (или) в интересах Кредитора, с Заемщиком, которые предусмотрены в части 1 статьи 4 Закона о защите прав физических лиц при взыскании просроченной задолженности<sup>2</sup>. Законные способы взаимодействия с Заемщиком включают: личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие), телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания Заемщика.

**Договорные способы взаимодействия с Заемщиком** – способы взаимодействия Кредитора или лица, действующего от имени и (или) в интересах Кредитора, с Заемщиком, за исключением Законных способов взаимодействия с Заемщиком, которые могут быть предусмотрены письменным соглашением между Заемщиком и Кредитором или лицом, действующим от имени и (или) в интересах Кредитора, в соответствии с частью 2 статьи 4 Закона о защите прав физических лиц при взыскании просроченной задолженности.

---

<sup>1</sup> Здесь и далее имеется ввиду Федеральный закон от 02.07.2010 N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

<sup>2</sup> Здесь и далее имеется в виду Федеральный закон 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».

## ИНФОРМАЦИЯ О КРЕДИТОРЕ

<b>Полное наименование Кредитора</b>	Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Капитал Взаимы»
<b>Сокращенное наименование Кредитора</b>	ООО МКК «Капитал Взаимы»
<b>Адрес Кредитора</b>	160000, Вологодская область, город Вологда, улица С. Преминаина, дом 4, помещение 14
<b>Адреса обособленных подразделений Кредитора</b>	1) Вологодская область, Грязовецкий р-н, пос. Вохтога, ул. Юбилейная, д. 19А, пом. 15. 2) Вологодская область, г. Грязовец, ул. Ленина, д. 93. 3) Вологодская область, с. Липин Бор, ул. Первомайская, д. 8 4) Вологодская область, с. им. Бабушкина, ул. Бабушкина, д. 52 5) Ярославская область, г. Любим, ул. Ленина, д. 8
<b>Контактный телефон, по которому осуществляется связь с Кредитором</b>	8-981-505-25-38
<b>Режим работы Кредитора и его обособленных подразделений</b>	с 09:00 до 18:00
<b>Официальный сайт Кредитора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>	<a href="http://vzaymcap.nethouse.ru">http://vzaymcap.nethouse.ru</a>
<b>Информация о внесении сведений о Кредиторе в государственный реестр микрофинансовых организаций. Регистрационный номер записи Кредитора в данном реестре</b>	Общество зарегистрировано в государственный реестре микрофинансовых организаций 13 мая 2015 года. Регистрационный номер записи - 651503119006458
<b>Информация о членстве в саморегулируемой организации</b>	Кредитор является членом саморегулируемой организации Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» Дата приема в члены – 29.04.2016 г.

Общество не привлекает к оказанию финансовых услуг третьих лиц на основании гражданско-правовых договоров и доверенностей.

## ИНФОРМАЦИЯ О ФИНАНСОВЫХ УСЛУГАХ КРЕДИТОРА

Общество оказывает финансовые услуги физическим лицам в виде предоставления Потребительских займов

<b>Виды Потребительских займов</b>	1. Потребительские займы для пенсионеров: с процентной ставкой 219 % годовых;
------------------------------------	---

	<p>2. Потребительские займы для трудоспособных клиентов, которые обращаются в ООО МКК "Капитал Взаимы" повторно за получением микрозайма и которые надлежащим образом исполнили первый договор микрозайма: с процентной ставкой 328,5 % годовых.</p> <p>3. Потребительские займы для остального населения: с процентной ставкой 365 % годовых</p>
<p><b>Суммы Потребительского займа и сроки его возврата</b></p>	<p>Кредитор предоставляет Заемщикам потребительские займы на сумму от 1 000 до 30 000 рублей на срок от 15 до 31 календарных дней.</p> <p>Минимальная сумма потребительского займа составляет 1000 рублей;</p> <p>Максимальная сумма первого потребительского займа равна 5000 рублей;</p> <p>Максимальная сумма повторного потребительского займа достигает 10000 рублей;</p> <p>Максимальная сумма третьего и последующих потребительских займов составляет 30000 рублей</p>
<p><b>Валюта, в которой предоставляется Потребительский заем</b></p>	<p>Рубли РФ</p>
<p><b>Способы предоставления Потребительского займа</b></p>	<p>Потребительский заем предоставляется посредством выдачи Заемщику наличных денежных средств в кассе Кредитора</p>
<p><b>Процентные ставки в процентах годовых</b></p>	<p>Процентная ставка по Договору потребительского займа устанавливается в процентах годовых и имеет фиксированную величину (постоянная процентная ставка). Величина процентной ставки определяется Кредитором и Заемщиком в Индивидуальных условиях при заключении Договора потребительского займа. Величина процентной которая может устанавливаться в размере:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 219 % годовых - для пенсионеров</li> <li>- 328,5 % годовых - для трудоспособных клиентов, которые обращаются в ООО МКК "Капитал Взаимы" повторно за получением микрозайма и которые надлежащим образом исполнили первый договор микрозайма</li> <li>- 365 % годовых - для остального трудоспособного населения.</li> </ul>
<p><b>Дата, начиная с которой начисляются проценты за пользование Потребительским займом</b></p>	<p>Проценты начисляются на сумму Потребительского займа со дня, следующего за днем выдачи Потребительского займа Заемщику, и по дату возврата Потребительского займа Обществу (включительно).</p>

<b>Виды и суммы иных платежей Заемщика по Договору потребительского займа</b>	Отсутствуют
<b>Диапазоны значений полной стоимости Потребительского займа по видам Потребительского займа</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 219 % годовых - для пенсионеров</li> <li>- 328,5 % годовых - для трудоспособных клиентов, которые обращаются в ООО МКК "Капитал Взаимы" повторно за получением микрозайма и которые надлежащим образом исполнили первый договор микрозайма</li> <li>- 365 % годовых - для остального трудоспособного населения.</li> </ul>
<b>Информация об иных договорах, которые Заемщик обязан заключить, и (или) иных услугах, которые он обязан получить в связи с Договором потребительского займа, а также информация о возможности Заемщика согласиться с заключением таких договоров и (или) оказанием таких услуг либо отказаться от них</b>	Заемщик не обязан заключать иные договоры или получать иные услуги в связи с Договором потребительского займа
<b>Формуляры или иные стандартные формы, в которых определены Общие условия Договора потребительского займа</b>	Общие условия договора потребительского займа ООО МКК «Капитал Взаимы» в редакции, утвержденной приказом директора ООО МКК «Капитал Взаимы» от 30 июня 2018 г. № 35-М
<b>Информация об установленном Кредитором порядке разъяснения условий Договоров потребительского займа и иных документов в отношении Потребительского займа, который Заемщик намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений</b>	<p>Кредитор разъясняет условия Договора потребительского займа, а также положения иных документов, связанных с предоставлением Потребительских займов, при обращении Заемщика, который желает получить Потребительский заем, в том числе до заключения Договора потребительского займа. Кредитор обязан исчерпывающе и понятно отвечать на вопросы Заемщика, касающиеся Потребительского займа. Кредитор также по собственной инициативе предоставляет дополнительные разъяснения условий Договора потребительского займа и иных документов, связанных с Потребительским займом, чтобы Заемщик мог принять обоснованное решение о целесообразности заключения Договора потребительского займа на предлагаемых Кредитором условиях.</p> <p>Лицом, ответственным за предоставление соответствующих разъяснений, является представитель Кредитора, который занимается заключением Договоров потребительского займа.</p>

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ЗАЙМА

**Требования к Заемщику, выполнение которых является обязательным для предоставления Потребительского займа**

- 1) Наличие гражданства Российской Федерации;

- 2) Возраст от 21 до 70 лет включительно;
- 3) Наличие постоянной регистрации на территории населенного пункта, в котором Заемщик обращается к Займодавцу с заявлением-анкетой на предоставление потребительского займа;
- 4) Заемщик должен быть полностью дееспособен;
- 5) Заемщик на момент рассмотрения заявления-анкеты на получение потребительского займа не должен иметь обязательств по действующим Договорам с Займодавцем;
- 6) Заемщик обязан сообщить Займодавцу достоверные сведения, заполнив заявление-анкету, дать согласие на обработку персональных данных и подписать Договор;
- 7) Наличие постоянного дохода, состоящего не из заемных (кредитных) денежных средств;
- 8) На момент подачи заявления-анкеты в отношении Заемщика не введена процедура несостоятельности (банкротства), равно как и то, что в течение 5 лет до даты подачи заявления-анкеты такая процедура в отношении Заявителя не вводилась

**Документы, которые необходимы для рассмотрения Заявления-анкеты, в том числе для проверки кредитоспособности Заемщика**

- 1) паспорт (оригинал),
- 2) СНИЛС (оригинал)
- 3) пенсионное удостоверение (при наличии).



**Сведения, которые предоставляются Заемщиком Кредитору до заключения Договора потребительского займа, а также запрашиваются Кредитором не реже одного раза в год, могут оказывать влияние на Индивидуальные условия Договора потребительского займа<sup>3</sup>.**

**Срок рассмотрения оформленного Заемщиком Заявления-анкеты о предоставлении Потребительского займа и принятия Кредитором решения относительно этого Заявления-анкеты** от 10 минут до 12 часов

**Сроки, в течение которых Заемщик вправе отказаться от получения Потребительского займа**

Заемщик вправе отказаться от получения Потребительского займа полностью или частично в течение 5 рабочих дней со дня принятия Кредитором решения о выдаче Потребительского займа Заемщику. По истечении указанного срока решение Кредитора о выдаче Потребительского займа Заемщику перестает действовать.



**Заемщику необходимо внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:**

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

<sup>3</sup> Пункт 4 статьи 3 и пункт 1 статьи 9 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.

## ИСПОЛНЕНИЕ ДОГОВОРА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ЗАЙМА

**Периодичность платежей Заемщика при возврате Потребительского займа и уплате процентов**

Заемщик обязан вернуть Потребительский заем и уплатить проценты на него одновременно разовым платежом в день, определенный в Индивидуальных условиях.

**Способы возврата Заемщиком Потребительского займа, уплаты процентов по нему, включая бесплатный способ исполнения Заемщиком обязательств по Договору потребительского займа**

Заемщик обязан вернуть Потребительский заем и уплатить проценты по нему наличными денежными средствами в кассу Кредитора. Данный способ возврата Потребительского займа и уплаты процентов по нему является бесплатным способом исполнения Заемщиком обязательств по Договору потребительского займа

**Способы обеспечения исполнения обязательств по Договору потребительского займа**

Исполнение обязанностей Заемщика по Договору потребительского займа обеспечивается неустойкой в форме штрафа и пеней.

**Информация о возможном увеличении суммы расходов Заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях, в том числе при применении переменной процентной ставки, а также информация о том, что изменение курса иностранной валюты в прошлом не свидетельствует об изменении ее курса в будущем**

Отсутствует возможность увеличения суммы расходов Заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях в связи с применением переменной процентной ставки и изменением курса валют, так как Потребительские займы предоставляются Кредитором в рублях РФ, а Договоры потребительского займа закрепляют постоянную процентную ставку.

**Информация об определении курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств Кредитором третьему лицу, указанному Заемщиком при предоставлении Потребительского займа, может отличаться от валюты Потребительского займа**

Кредитор не осуществляет переводов денежных средств, в том числе в валюте, отличной от рублей РФ



**У Заемщика, который получает доходы в валюте, отличной от валюты займа (т.е. не в рублях РФ), существуют повышенные риски неисполнения им обязательств по Договору потребительского займа и применения к нему штрафных санкций ввиду возможного изменения курса валют**

**Информация о возможности запрета уступки Кредитором третьим лицам прав (требований) по Договору потребительского займа**

Заемщик и Кредитор могут согласовать и предусмотреть в Индивидуальных условиях запрет уступки Кредитором третьим лицам прав (требований) по Договору потребительского займа. По общему правилу Кредитор вправе осуществить уступку прав (требований) по Договору потребительского займа.

**Порядок предоставления Заемщиком информации об использовании Потребительского займа (при включении в Договор потребительского займа условия об использовании Заемщиком полученного**

Договор потребительского займа не закрепляет определенные цели, на которые может быть использован Потребительский заем. Следовательно, Договор потребительского займа не предусматривает

Потребительского займа на определенные цели) порядок предоставления Заемщиком информации об использовании Потребительского займа на определенные цели.



**Заемщик несет риски, связанные с ненадлежащим исполнением им своих обязательств по Договору потребительского займа.**

**Возможно увеличение суммы расходов Заемщика, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по Договору потребительского займа, так как Договор потребительского займа предусматривает неустойку за нарушение обязательств по Договору. Так, в случае нарушения Заемщиком обязанности по возврату суммы Потребительского займа и (или) уплаты процентов на него Заемщик обязан уплатить неустойку (пени) в размере 20 (двадцать) % годовых. В случае неисполнения Заемщиком обязанности по уведомлению Кредитора об изменении сведений, указанных Заемщиком в Заявлении-анкете Заемщик обязан уплатить штраф в размере пятисот рублей.**



**Заемщик может столкнуться с негативными последствиями при использовании Потребительского займа, если Заемщик примет решение о целесообразности заключения Договора потребительского займа без предварительного внимательного анализа своего финансового положения. В данном случае Заемщик может столкнуться с невозможностью исполнения своих обязательств по Договору потребительского займа.**

## **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕНАДЛЕЖАЩЕЕ ИСПОЛНЕНИЕ ДОГОВОРА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ЗАЙМА**

### **Ответственность Заемщика за ненадлежащее исполнение Договора потребительского займа**

– За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанности по возврату суммы Потребительского займа и (или) уплаты процентов на него устанавливается неустойка (пени) в размере 20 (двадцать) % годовых. Неустойка начисляется следующим образом: за каждый день нарушения обязательства на сумму Потребительского займа начисляется 0,0548 % от суммы просроченной задолженности. При этом на сумму Потребительского займа за время нарушения обязательства начисляются проценты.

– За неисполнение обязанности по уведомлению Кредитора об изменении сведений, указанных Заемщиком в Заявлении-анкете устанавливается штраф в размере пятисот рублей. Штраф уплачивается в виде единовременного платежа в размере пятисот рублей.

### **Реструктуризация задолженности**

В случае возникновения просроченной задолженности по Договору потребительского займа Заемщик (его правопреемник, представитель) вправе обратиться к Кредитору с заявлением о реструктуризации задолженности.

Кредитор рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности Заемщика в следующих случаях, наступивших после получения Заемщиком суммы Потребительского займа:

- 1) смерть Заемщика;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Заемщика или его близких родственников;
- 3) присвоение Заемщику инвалидности 1 - 2 группы после заключения Договора потребительского займа;
- 4) тяжелое заболевание Заемщика, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании Заемщика недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата Заемщиком имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей;

- 7) потеря Заемщиком работы или иного источника дохода в течение срока действия Договора потребительского займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если Заемщик имеет несовершеннолетних детей либо семья Заемщика в соответствии с законодательством РФ относится к категории неполных;
- 8) обретение Заемщиком статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв Заемщика в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении Заемщика, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле Заемщика существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода Заемщика и (или) его способность исполнять обязательства по Договору потребительского займа.



**Указанные выше факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями. Заемщик (его правопреемник, представитель) должен предоставить соответствующие подтверждающие документы вместе с заявлением о реструктуризации.**

### **Подсудность споров по искам Кредитора к Заемщику**

Подсудность споров по искам Кредитора к Заемщику определяется в Индивидуальных условиях в пределах субъекта РФ, в котором Заемщик получил оферту (предложение заключить Договор потребительского займа)

### **Права Заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности**

- 1) Заемщик вправе в любой момент отказаться от исполнения соглашения, заключенного между Заемщиком и Кредитором или лицом, действующим от имени и (или) в интересах Кредитора, в котором закрепляются Договорные способы взаимодействия с Заемщиком. Заемщик должен сообщить об этом Кредитору и (или) лицу, действующему от имени и (или) в интересах Кредитора, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.
- 2) Заемщик вправе в любое время отозвать свое согласие на осуществление взаимодействия Кредитора или лица, действующего от имени и (или) в интересах Кредитора, с третьим лицом, которое направлено на возврат просроченной задолженности Заемщика. Заемщик должен сообщить 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 или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах.
- 3) Заемщик в любое время вправе отозвать свое согласие на передачу (сообщение) третьим лицам или предоставление доступа третьим лицам к сведениям о Заемщике, просроченной задолженности и ее взыскании и любым другим персональным данным Заемщика. Заемщик должен направить уведомление 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.
- 4) Заемщик и Кредитор вправе, в том числе при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с Заемщиком по инициативе Кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от предусмотренной Законом о защите прав физических лиц при взыскании просроченной задолженности.
- 5) Заемщик вправе направить Кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного Заемщиком представителя и (или) отказ от взаимодействия. Данное заявление может быть составлено только в отношении следующих способов взаимодействия Кредитора с Заемщиком: личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие), телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. Заемщик в любое время вправе отменить свое заявление, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным Договором потребительского займа, или путем направления уведомления по



почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

6) Заемщик имеет также иные права при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности, предусмотренные законодательством РФ.

## ЗАЩИТА ПРАВ ЗАЕМЩИКА

### Обращения Заемщика к Кредитору

Заемщики могут направлять Кредитору обращения лично или через представителя. Обращения направляются Кредитору по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении по адресу Кредитора (160000, Вологодская область, город Вологда, улица С. Преминаина, дом 4, помещение 14).

Обращение Заемщика к Кредитору должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) Заемщика для направления ответа на обращение.

В обращения Заемщика к Кредитору рекомендуется включать следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между Заемщиком и Кредитором;
- 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 Кредитора, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые Заемщик считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

### Обращения Заемщика в Центральный Банк РФ

Заемщик может направить обращение в Центральный банк РФ в письменной форме, в форме электронного документа или обратиться устно.

Почтовый адрес для письменных обращений: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, 12.

Адрес общественной приемной: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

Интернет-приемная:

<https://www.cbr.ru/Reception/>

Телефон: +7 499 300 30 00

### Обращения Заемщика в СРО

Заемщик может направить обращение в саморегулируемую организацию - Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»

по адресу: 127055, г. Москва, ул. Сущёвская, д. 21, офис 513,

адрес электронной почты: [info@alliance-mfo.ru](mailto:info@alliance-mfo.ru)

Телефон: +7 (499) 322-46-77

### Иные способы защиты прав Заемщика

Существуют следующие способы защиты прав Заемщика:

– Условия договора, ущемляющие права Заемщика по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения

договора, ущемляющего права Заемщика, у него возникли убытки, они подлежат возмещению Кредитором в полном объеме.

– Заемщик и Кредитор могут урегулировать все споры путем переговоров в досудебном порядке. Неурегулированные в ходе переговоров споры передаются на разрешение суда. При нарушении Заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по Договору потребительского займа, Кредитор доводит до сведения Заемщика способом, предусмотренным в соответствующем Договоре потребительского займа, по выбору Кредитора претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

– Существует возможность использования альтернативной процедуры урегулирования споров с участием в качестве посредника независимого лица - медиатора (процедуры медиации) в случае заключения Кредитором и Заемщиком соглашения об урегулировании спора при содействии медиатора или включения соответствующего условия в Договор потребительского займа.

– Заемщик может использовать иные способы защиты, предусмотренные законодательством РФ.