**ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ**

**В СООТВЕТСВИИ С «БАЗОВЫМ СТАНДАРТОМ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ – ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНАМИ САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ ФИНАНСОВОГО РЫНКА, ОБЪЕДИНЮЩИХ МИКРОФИНАСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ» (далее – Информация, предоставляемая получателю финансовой услуги).**

**1. Основные понятия, используемые в настоящем тексте Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.**

 **Получатель финансовой услуги** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридические лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

**Официальный сайт микрофинансовой организации** – сайт в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат микрофинансовой организации.

  **Финансовая услуга** – услуга по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

  **Обращение** – направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

  **Реструктуризация задолженности** – решение микрофинансовой организации в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

  **Стандарт** – Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденный Банком России 22.06.2017 года (размещен на официальном сайте ООО МКК «Равенство», а также по адресам обособленных подразделений ООО МКК «Равенство», указанным в п.2.3 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги).

**2.**       **Информация о лице, предоставляющем финансовую услугу.**

2.1. Полное фирменное наименование: Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Равенство», сокращённое фирменное наименование: ООО МКК «Равенство».

2.2. Место нахождения постоянно действующего исполнительного органа: 427974, Удмуртская Республика, г. Сарапул, ул. Азина, д. 88, пом. 1.

2.3. Адреса обособленных подразделений:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Полный адрес** | **ТЕЛЕФОН** | **Режим работы** | | |
| **Будни** | **Сб** | **Вс** |
| Кировская область, г. Вятские Поляны, ул. Гагарина, дом №8 | 8912-020-47-77 | 9.00-19.00 | 9.00-16.00 | 9.00-16.00 |
| Пензенская область, г. Пенза, ул. Бакунина, дом №50 (Гостиный двор) | 8-902-341-04-11 | 9.00-19.00 | 9.00-17.00 | 9.00-17.00 |
| Пермский край, г. Чайковский, ул. Карла Маркса, дом № 27 | 8(34241)4-10-09, 8912-782-58-78 | 9.00-18.00 | 10.00-14.00 | Выходной |
| Пермский край, с. Большая Соснова ул. Ленина (перекресток улиц Ленина и Комсомольской) | 8-909-114-14-55 | 9.00-18.00 | 9.00-13.00 | Выходной |
| Республика Крым, г. Симферополь, ул. Карла Маркса, д.31 | 8-978-206-53-67 | 9.00-18.00 | 10.00-14.00 | Выходной |
| Республика Татарстан, г. Агрыз, ул. К. Маркса, дом №17 | 8963-123-77-77 | 9.00-19.00 | 9.00-17.00 | 9.00-17.00 |
| Рязанская область, г. Шацк, ул. Комсомольская, дом № 7а | 8-915-602-24-57 | 9.00-17.00 | 09.00-14.00 | Выходной |
| Тамбовская область, г. Котовск, ул. Октябрьская, дом № 18 | 8-915-861-03-45 | 9.00-18.00 | Выходной | Выходной |
| Тамбовская область, г. Моршанск, ул. Октябрьская площадь (территория между сквером кинотеатра Октябрь и зданием аптеки №42) | 8-980-675-75-70 | 9.00-18.00 | Выходной | Выходной |
| Тамбовская область, р.п. Ржакса, ул. Первомайская, дом №4 | 8 980-673-06-28 | 8.00-17.00 | 8.00-13.00 | Выходной |
| Тамбовская область, р.п. Сосновка, ул. Моршанская, дом №41 | 8-915-861-04-24 | 8.00-17.00 | 09.00-13.00 | Выходной |
| Тамбовская область, с. Пичаево , ул. Ленинская, дом№41 | 8-915-861-02-61 | 8.00-17.00 | 09.00-13.00 | Выходной |
| Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Карла Маркса, дом №43 (К. Маркса) | 8-963-541-17-74 | 9.00-18.00 | 10.00-15.00 | Выходной |
| Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Кирова, дом №18 (Кирова) | 8912-448-37-77 | 9.00-18.00 | 9.00-14.00 | Выходной |
| Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Кирова, дом №65 (Снежок) | 8-912-458-59-49 | 9.00-18.00 | 10.00-15.00 | Выходной |
| Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Ленина, дом №7 | 8-912-856-47-47 | 10.00-19.00 | Выходной | Выходной |
| Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Сивкова, дом №109 | 8912-023-47-77 | 9.00-19.00 | 10.00-16.00 | Выходной |
| Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Удмуртская, дом № 255 | 8912-022-57-77 | 9.00-19.00 | 10.00-16.00 | Выходной |
| Удмуртская Республика, г. Можга, ул. Наговицына, дом №86 | 8951-204-87-77 | 9.00-19.00 | 9.00-17.00 | 9.00-17.00 |
| Удмуртская Республика, г. Сарапул, ул. Красноармейская, д. 85 | 8950-81-00-393  8(34147)4-05-08 | 9.00-18.00 | 10.00-14.00 | Выходной |
| Удмуртская Республика, г. Сарапул, ул. Азина, д. 47 | 8 (34147)2-05-08  8-912-876-77-99 | 9.00-18.00 | 10.00-14.00 | Выходной |
| Удмуртская Республика, г. Сарапул, ул. Азина, д. 59 | 8-965-840-25-00 | 10.00-19.00 | 10.00 -18.00 | 10.00 -18.00 |
| Удмуртская Республика, г. Ува, ул. Энгельса, дом №8 | 8912-446-37-77 | 8.30-17.30 вт-пт | 9.00-15.00 | вск, пн выходной |
| Удмуртская Республика, п. Балезино, ул. Советская, дом №3 | 8-909-715-11-19 | 9.00-17.00 | 9.00-15.00 | Выходной |
| Удмуртская Республика, п. Кизнер, ул. К. Маркса, дом №15 | 8950-829-77-77 | 8.00-17.00 | Выходной | Выходной |
| Удмуртская Республика, п. Яр, ул. Советская, дом №34а | 8-912-852-10-72 | 9.00-18.00 | 9.00-14.00 | Выходной |
| Удмуртская Республика, с. Алнаши, ул. Ленина, дом №49 | 8951-219-77-77 | 9.00-17.30 | Выходной | 8.30-14.30 |
| Удмуртская Республика, с. Вавож, ул. Советская, дом №32 | 8950-164-77-77 | 8.30-17.30 | Выходной | Выходной |
| Удмуртская Республика, с. Грахово, ул. Колпакова, дом № 10 | 8950-819-77-77 | 8.00-18.00 | 8.00-16.00 | 8.00-16.00 |
| Удмуртская Республика, с. Красногорское, пер. Депутатский, дом №15 | 8-909-065-73-43 | 8.00-17.00 | 9.00-14.00 | Выходной |
| Удмуртская Республика, с. Малая Пурга, ул. Кирова, дом №7а | 8951-214-77-77 | 8.00-18.00 | 8.00-16.00 | 8.00-16.00 |
| Удмуртская Республика, с. Юкаменское, ул. Первомайская, дом №8 | 8-909-066-09-90 | 8.00-17.00 | Выходной | Выходной |
| Удмуртская Республика, с. Юкаменское, ул. Первомайская, дом №8 | 8-909-066-09-90 | 8.00-17.00 | Выходной | Выходной |

2.4. ООО МКК «Равенство» является членом Саморегулируемой организации Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса». Дата внесения сведений в реестр членов «07» декабря 2021г. под № 1221033181604. Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций: 2103394009734. Сведения об ООО МКК «Равенство» внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций «08» сентября 2021 года. Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.soyuzdengi.ru.

**3.**       **Информация о финансовых услугах, предоставляемых ООО МКК «Равенство».**

3.1. ООО МКК «Равенство» предоставляет финансовую услугу по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и иные финансовые услуги, в том числе за дополнительную плату.

3.2. Финансовая услуга предоставляется в соответствии со следующими документами:

 1) Правилами предоставления микрозаймов ООО МКК «Равенство»;

 2) Общими условиями договора потребительского займа;

 3) Индивидуальными условиями договора потребительского

3.3. К оказанию финансовой услуги ООО МКК «Равенство» не привлекаются третьи лица на основании гражданско-правовых договоров или доверенностей.

**4.**       **Информация об установленном в ООО МКК «Равенство» порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лицах, ответственных за предоставление соответствующих разъяснений.**

 4.1. Получатель финансовой услуги может получить разъяснения, касающиеся условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги, которую он намерен получить, обратившись лично по адресу, указанному в пункте 2.3 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

 4.2. Ответственными лицами за предоставление разъяснений, указанных в пункте 4.1 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги, являются сотрудники ООО МКК «Равенство» - кредитные менеджеры, которые действуют в рамках своих должностных инструкций.

4.3. Срок предоставления разъяснений, указанных в пункте 4.1 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги: незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди.

4.4. Лицо, которое намерено получить финансовую услугу, может предварительно ознакомиться с текстом документов, в соответствии с которыми ООО МКК «Равенство» предоставляет финансовую услугу, а именно: Правилами предоставления микрозаймов ООО МКК «Равенство», Общими условиями договора потребительского  займа, Индивидуальными условиями  договора потребительского займа, а также с иными документами, касающимися предоставляемой ООО МКК «Равенство» финансовой услуги, на официальном сайте ООО МКК «Равенство»  и/или обратившись лично по адресу, указанному в пункте 2.3 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

**5.**       **Информация об установленном в ООО МКК «Равенство» порядке разъяснений при возникновении у получателя финансовой услуги вопросов по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги.**

5.1.                  Получатель финансовой услуги может получить разъяснения по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, направив письменный запрос по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, или обратившись лично по адресу, указанному в пункте 2.3 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

5.2.                  Срок направления ответа на письменный запрос получателя финансовой услуги составляет 12 рабочих дней с даты регистрации письменного запроса в «Журнале регистрации сообщений». Срок предоставления устного ответа при личном обращении получателя финансовых услуг – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди.

5.3.                  Ответственными лицами за предоставление разъяснений, указанных в пункте 5.1 Информации, предоставляемой получателю финансовых услуг, являются:

- при письменном обращении - сотрудник ООО МКК «Равенство», ответственный за фиксацию письменных обращений;

- при обращении лично: сотрудники ООО МКК «Равенство» - кредитные менеджеры, которые действуют в рамках своих должностных инструкций.

5.4.                  Получатель финансовой услуги может также ознакомиться с законодательными актами, регулирующими взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, на официальном сайте ООО МКК «Равенство» и/или обратившись лично по адресу, указанному в пункте 2.3 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

**6.**       **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.**

6.1.                Получатель финансовой услуги несёт ответственность перед ООО МКК «Равенство» за несвоевременный и неполный возврат займа, начисленных процентов на сумму займа, а также за убытки, вызванные неисполнением или ненадлежащим исполнением взятых на себя обязательств по договору потребительского займа.

6.2.                При нарушении получателем финансовой услуги срока ежемесячного платежа в счёт погашения займа в сроки, установленные в индивидуальных условиях договора потребительского займа, на сумму неуплаченного займа начисляется штрафная неустойка в размере 20% годовых от суммы займа за каждый день нарушения обязательств, при этом проценты на сумму займа за соответствующий период нарушения обязательств начисляются. При этом расчёт штрафной неустойки производится по формуле:

Sh = (Pr\*0.2\*n)/365, где

Sh – штрафная неустойка,

Pr – сумма займа,

n – количество дней просрочки.

6.3.                В случае нарушения получателем финансовой услуги условий договора потребительского займа в отношении сроков возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем шестьдесят календарных дней в течение последних ста восьмидесяти календарных дней ООО МКК «Равенство» вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы займа вместе с причитающимися процентами и (или) расторжения договора потребительского займа, уведомив об этом получателя финансовой услуги способом, установленным договором потребительского займа, и установив срок возврата оставшейся суммы займа не менее чем 30 (Тридцать) календарных дней с момента направления ООО МКК «Равенство»  уведомления.

В случае нарушения получателем финансовой услуги условий договора потребительского займа, заключенного на срок менее чем шестьдесят календарных дней, по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем десять календарных дней ООО МКК «Равенство» вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы займа вместе с причитающимися процентами или расторжения договора, уведомив об этом получателя финансовой услуги способом, установленным договором потребительского займа, и установив срок возврата оставшейся суммы займа не менее чем 10 (Десять) календарных дней с момента направления ООО МКК «Равенство» уведомления.

6.4.            Увеличение суммы расходов получателя финансовой услуги по сравнению с ожидаемой суммой расходов возможно также (кроме случая ненадлежащего исполнения получателем финансовой услуги договора потребительского займа (начисление штрафной неустойки, взыскание судебных издержек и убытков)), если  получателем финансовой услуги осуществляется получение/возврат займа с использованием услуг субъектов национальной платежной системы (в зависимости от тарифов, установленных организацией, предоставляющей услуги).

6.5.   Получатель финансовой услуги несет также следующие риски:

- риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй в случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения получателем финансовой услуги своих обязательств по договору потребительского займа;

- риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;

-  риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения получателем финансовой услуги  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);

- риск неполучения в предполагаемый им срок определенной суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

6.6.   Получатель финансовой услуги несет риск получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом в случае возникновения у ООО МКК «Равенство» сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя              финансовой услуги.

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

7.1. Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности предусмотрены Федеральным законом от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Закон № 230-ФЗ).

В соответствии с Законом № 230-ФЗ получатель финансовой услуги вправе:

1) в любой момент отказаться от исполнения соглашения, заключённого с кредитором, об использовании иных способов взаимодействия, не предусмотренных ч. 1 ст. 4 Закона № 230-ФЗ, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путём направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путём 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;

2) в любое время отозвать согласие о передаче (сообщений) третьим лицам или делать доступными для них сведения и любые другие персональные данные получателя финансовой услуги, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путём вручения заявления под расписку;

4) при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с должником по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от предусмотренной [частями 3](consultantplus://offline/ref=9F8AA4E7973F324B921DA3BC8CF54EEA1FFAAEC46CE9F8BD93C535447D30FFE68352DC311BB182C5q674H) и [5](consultantplus://offline/ref=9F8AA4E7973F324B921DA3BC8CF54EEA1FFAAEC46CE9F8BD93C535447D30FFE68352DC311BB182C4q674H) ст. 7 Закона № 230-ФЗ;

5)  направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с получателем финансовой услуги следующими способами: посредством личных встреч, телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие), телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, с указанием на:

 а) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя; б) отказ от взаимодействия. [Форма](consultantplus://offline/ref=3AA6A22D276EA4078BBD8166FE7AAF19732ABFFED3743EE84704D9390F7E058E4862AF0025C0C45EMCD4I) указанного заявления утверждается уполномоченным органом. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путём вручения заявления под расписку. Заявление должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты. В качестве представителя должника может выступать только адвокат. В случае получения указанного заявления кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие только с указанным представителем. Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства. Заявление должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным;

6) в любое время отменить своё заявление, касающееся взаимодействия с получателем финансовой услуги, путём уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом предусмотренным договором (при его наличии), или путём направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путём вручения уведомления по расписку;

7) требовать от кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах соблюдения ограничений и исполнения обязанностей, установленных Законом № 230-ФЗ.

**8.**       **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.**

8.1.  Обращения получателями финансовых услуг могут быть направлены:

  в ООО МКК «Равенство» - по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении по реквизитам, указанным в пункте 2.3 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги;

  в Саморегулируемую организацию «Единство»,  420066, РТ г. Казань, а/я 100.

  в Банк России по адресу:  107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12. Телефоны 8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России). Факс:+7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88;

  Волго-Вятское главное управление Центрального банка Российской Федерации, 426008, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Красноармейская, 159. Тел. 8(3412) 51-27-40, факс 8(3412)48-41-74, <https://www.cbr.ru>

 С 1 января 2020 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей с микрофинансовыми организациями.

В случае, если микрофинансовая организация 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».

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](https://finombudsman.ru/lk/login) на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме.

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением (претензией) в микрофинансовую организацию.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на [официальном сайте](https://finombudsman.ru/) финансового уполномоченного.

Официальный сайт финансового уполномоченного: [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru/)

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

Место нахождения 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».

**9.**       **Информация о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.**

9.1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица;

9.2. В обращение рекомендуется включить следующую информации и документы (при их наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;

- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

**10.**    **Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги.**

10.1. Способы защиты прав получателя финансовой услуги:

- восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;

- признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий её недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;

- самозащиты права;

- присуждения к исполнению обязанности в натуре;

- возмещения убытков;

- взыскания неустойки;

- компенсации морального вреда;

- прекращения или изменения правоотношения;

- иными способами, предусмотренными законом.

10.2. Получатель финансовой услуги вправе урегулировать спор с ООО МКК «Равенство» в досудебном порядке, путём направления претензии.

**11.**    **Информация для принятия получателем финансовых услуг обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых микрофинансовой организацией условиях.**

11.1. Получателю финансовых услуг до заключения договора потребительского займа необходимо детально изучить Правила предоставления микрозаймов ООО МКК «Равенство», Общие условия договора потребительского займа, Индивидуальные условия  договора потребительского займа, а также иные документы, касающиеся предоставляемой ООО МКК «Равенство» финансовой услуги на официальном сайте ООО МКК «Равенство» и/или обратившись лично по адресу, указанному в пункте 2.3 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги. В случае необходимости он может обратиться за разъяснениями по адресу, указанному в пункте 2.3 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

  11.2.  Получателю финансовых услуг до заключения договора потребительского займа необходимо внимательно проанализировать своё финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;

- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);

- 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).

**12.**    **Информация о сведениях, предоставляемых получателем финансовых услуг ООО МКК «Равенство», которые могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.**

12.1. Во исполнение п. 1 ст. 9 Стандарта до заключения договора потребительского займа или принятия получателя финансовой услуги на обслуживание микрофинансовая организация обязана запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию:

- 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).

12.2. Настоящим ООО МКК «Равенство» информирует о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на запрос ООО МКК «Равенство» в соответствии с п. 1 ст. 9 Стандарта, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

**13.**    **Информация о правах получателя финансовой услуги при возникновении просроченной задолженности**

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

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

- смерть получателя финансовой услуги;

- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;

- присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;

- тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

- вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;

- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;

- потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;

- обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;

- призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;

- вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

- произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

13.3. Указанные в пункте 13.2 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги, факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями. Подтверждающие документы предоставляются вместе с заявлением о реструктуризации задолженности.

13.4. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.