



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО МКК «Ди энд Пи»

Богданова Е.Г.

11 января 2023 год

## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Настоящая информация публикуется для получателей финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Ди энд Пи» в соответствии с «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц, получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации» (далее – Базовый стандарт защиты прав и интересов получателей финансовых услуг), утвержденным Банком России 22.06.2017 году.

### 1. Общая информация:

**Полное и сокращенное наименование микрофинансовой организации:**

полное наименование:

**Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Ди энд Пи»**

сокращенное наименование: **ООО МКК «Ди энд Пи»**

**Адрес головного офиса ООО МКК «Ди энд Пи»:**

660075, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, д. 24Г, помещ. 46.

**Адрес обособленного подразделения, в котором предоставляются финансовые услуги:**

109462, г. Москва, Волжский бульвар, квартал 114А, корпус 2, помещение I, комната 2

**Режим работы микрофинансовой организации и ее обособленного подразделения:**

- график работы головного офиса: с 09 час. 00 мин. до 11 час. 00 мин. без обеденного перерыва.

- график работы Обособленного подразделения:

г. Москва: с 10-00 час. до 19-00 час., обед с 13-00 час. до 14-00 час.

**Контактные телефоны, по которым осуществляется связь с микрофинансовой организацией:**

+7 (391) 217-93-93

+7(495) 766-08-52

+7(923) 377-75-15

**Официальные сайты микрофинансовой организации:** [www.fkdp.ru](http://www.fkdp.ru), <https://dpfkmoskow.ru>

- Информация об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке: **товарный знак не используется.**
- о факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности: ООО МКК «Ди энд Пи» не привлекает к оказанию финансовых услуг третьи лица на основании гражданско-правовых договоров;
- о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций: № **671303504002627 от 22.01.2013 года**;
- о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации): действующий член Саморегулируемой организации Союз микрофинансовый Альянс «Институт развития малого и среднего бизнеса»: регистрационный номер в реестре членов СРО: № **1215035240132, Протокол №21 от 07.12.2015 года.**

- об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации): **действующий член СРО Союз Микрофинансовый альянс «Институт развития малого и среднего бизнеса»;**
- текст Базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг размещен на сайте на Главной странице Раздел «Документы», а также на стенде в офисах в местах предоставления микрозаймов по адресу:
- 109462, г. Москва, Волжский бульвар, квартал 114А, корпус 2, помещение I, комната 2 а также в головном офисе, расположенном по адресу:  
660075, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, д. 24Г, помещ. 46.

## **2. Информация о финансовых услугах:**

**Условия размещены на сайте в разделе «Основная микрофинансовая деятельность»:**

- потребительские займы физическим и юридическим лицам
- займы под залог недвижимости
- займы под залог спецтехники
- займы под залог автотранспорта

2.1. Общие условия договора потребительского займа и необходимый пакет документов для решения вопроса о предоставлении займа размещены в подразделе «Потребительские микрозаймы физическим лицам» Раздела «Основная микрофинансовая деятельность» - [www.fkdp.ru](http://www.fkdp.ru), раздел «Документы» сайта <https://dpfkmoskow.ru>.

2.2. Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа изложена в «Правилах предоставления потребительских займов и иных займов физическим лицам в ООО МКК «Ди энд Пи» (далее Правила предоставления займов), текст которых размещен на официальных сайтах - [www.fkdp.ru](http://www.fkdp.ru), <https://dpfkmoskow.ru/> и в местах оказания финансовых услуг по адресу:

- 109462, г. Москва, Волжский бульвар, квартал 114А, корпус 2, помещение I, комната 2
- а также по адресу головного офиса:
- 660075, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, д. 24Г, помещ. 46.

## **3. 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 разъяснений:**

При обращении получателя финансовых услуг, условия оказания той или иной услуги разъясняются непосредственно сотрудником, к которому обратился получатель финансовых услуг в обособленных подразделениях МФО, либо по контактными телефонам. Ответственность несет сотрудник, разъясняющий условия.

До подачи заявления о предоставлении потребительского займа получатель финансовой услуги ознакамливается с условиями оказания услуги, Общими условиями договора потребительского займа (применяется исключительно для физических лиц), Правилами предоставления потребительских займов физическим лицам, Правилами предоставления займов юридическим лицам и Индивидуальным предпринимателям, размещенными на официальном сайте, а также в местах оказания услуг.

При наличии вопросов об условиях и порядке предоставления финансовой услуги получатель может обратиться за соответствующими разъяснениями в ООО МКК «Ди энд Пи».



**Ответственные сотрудники за предоставление разъяснений  
(консультирование) по вопросам предоставления займов и условиям договоров и  
иных документов в отношении оказываемых ООО МКК «Ди энд Пи» финансовых  
услуг:**

**Директор** – Богданова Екатерина Геннадьевна

**Управляющий обособленным подразделением в г. Москва** – Агеев Сергей Витальевич  
Консультирование осуществляется очно в местах оказания услуг:

- г. Москва, Волжский бульвар, квартал 114А, корпус 2, помещение I, комната 2 или по телефону: +7(495) 766-08-52

До заключения договора потребительского займа или принятия получателя финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, МФО обязана запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию:

1. 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).
2. 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.
3. 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).
4. 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). Указанные сведения, предоставленные клиентом в ответ на данный запрос МФО, могут оказать влияние на индивидуальные условия договора потребительского займа. МФО при рассмотрении заявления на получение займа в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности клиента

**Для оценки долговой нагрузки МФО запрашивает у клиента (при запросе займа свыше 3000 рублей) следующую информацию:**

1. О текущих денежных обязательствах.
2. О периодичности и суммах платежей по указанным обязательствам.
3. О целях получения займа.
4. Об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату подачи в микрофинансовую организацию заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

Указанные сведения, предоставленные клиентом в ответ на данный запрос МФО, могут оказать влияние на индивидуальные условия договора потребительского займа.

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

Получатель финансовой услуги имеет право:

В любой момент отказаться от исполнения соглашения о способах взаимодействия с должником ООО МКК «Ди энд Пи», сообщив об этом лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или нарочно, под расписку представителю.

*Основание: ч. 4 ст. 4 Федерального закона от 03.07.2016 г. № 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 любое время отозвать согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом, сообщив об этом ООО МКК «Ди энд Пи» или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления нарочно под расписку уполномоченному лицу организации. *Основание: ч. 7 ст. 4 Закона № 230-ФЗ.*

В любое время отозвать согласие должника на обработку персональных данных, сообщив об этом ООО МКК «Ди энд Пи», которому дано соответствующее согласие, путем направления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку уполномоченному лицу организации. *Основание: ч. 7 ст. 6 Закона № 230-ФЗ.*

Клиент и ООО МКК «Ди энд Пи» вправе, в том числе при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с должником по инициативе ООО МКК «Ди энд Пи», отличную от предусмотренной частями 3 и 5 статьи 7 Закона № 230-ФЗ. К порядку заключения соглашения и отказа от него применяются части 2 - 4 статьи 4 Закона № 230-ФЗ.

*Основание: ч. 13 ст. 7 Закона № 230-ФЗ.*

Направить в адрес ООО МКК «Ди энд Пи» заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 Закона № 230-ФЗ (личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие); телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи), с указанием способа на: осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя; отказ от взаимодействия. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. *Основание: ч. 1 и 2 ст. 8 Закона № 230-ФЗ.*

В любое время отменить свое заявление об осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя; отказ от взаимодействия, путем уведомления об этом ООО МКК «Ди энд Пи», способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

*Основание: ч. 9 ст. 8 Закона № 230-ФЗ.*

В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник; представитель) вправе обратиться в ООО МКК «Ди энд Пи» с заявлением о реструктуризации задолженности.

*Основание: ч. 1 ст. 12 Базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг.*

Реализовывать иные права, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

В соответствии с Федеральным законом "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" от 03.07.2016 N 230-ФЗ при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе взаимодействовать с должником, используя:

- 1) личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);



2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;

3) почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

4) иные, за исключением указанных выше, способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах.

Настоящее соглашение должно содержать указание на конкретные способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах. Должник вправе 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 понимаются члены семьи должника, 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:

1) имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом; Согласие должно быть дано в письменной форме в виде отдельного документа, содержащее в том числе согласие должника на обработку его персональных данных.

2) третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия. Должник в любое время вправе отозвать согласие, указанное выше, 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 либо путем вручения заявления 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. Должник вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником 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: осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя или на отказ от взаимодействия. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. 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. В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления должника об отказе от взаимодействия приостанавливается на два месяца. 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 через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку, по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности. Должник в любое время вправе отменить свое вышеуказанное заявление путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку. Указанное заявление предусматривает ограничение или прекращение взаимодействия с должником соответствующего лица, которому направлено заявление, применительно к каждому указанному в таком заявлении самостоятельному обязательству, срок исполнения которого наступил. В случае направления должником заявления кредитору последний не вправе привлекать другое лицо для осуществления с должником взаимодействия по указанному в таком заявлении обязательству без учета предусмотренных в заявлении ограничения или отказа должника от взаимодействия.

## **5. Способы и адреса для направления обращений**

### **Получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в Саморегулируемую организацию, в Банк России, к Финансовому уполномоченному:**

5.1. Обращения получателей финансовых услуг в ООО МКК «Ди энд Пи» осуществляются путем:

#### **1) Направления письменного обращения:**

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресам:

660075, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, д. 24Г, помещ. 46.,

109462, г. Москва, Волжский бульвар, квартал 114А, корпус 2, помещение I, комната 2,

- по электронной почте: [fsdp@list.ru](mailto:fsdp@list.ru), [dp-fkmoskow@yandex.ru](mailto:dp-fkmoskow@yandex.ru)

2) **Устного обращения по телефонам:** +7 (391) 217-93-93, +7 (495) 766-08-52, +7 923-377-75-15

3) **Личного обращения:** в обособленное подразделение ООО МКК «Ди энд Пи» по адресу: г. Москва, Волжский бульвар, квартал 114А, корпус 2, помещение I, комната 2

Обращение может быть направлено самим заемщиком (клиентом) или его представителем, с обязательным предоставлением документов, подтверждающих полномочия представителя (нотариально заверенная доверенность или нотариально заверенная копия доверенности, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем). В случае не предоставления данного документа МФО компания вправе не отвечать на такое обращение. В случае электронного обращения - документы должны быть подписаны простой электронной подписью. Ответ на обращение получателя финансовой услуги МФО компания направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщенному клиентом в порядке изменения персональных данных, в соответствии с условиями договора займа или в соответствии с внутренним документом компании о персональных данных. Срок ответа 12 рабочих дней с даты регистрации в Журнале регистрации Обращений или не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока занесения обращения в Журнал. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Уполномоченное лицо обязано в срок, в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с момента регистраций запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.



При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

МФО по договору потребительского микрозайма обязана бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные микрофинансовой организацией копии документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

1. Подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги
2. Подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством РФ)
3. Документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), для POS – микрозаймов – документ, подтверждающий перечисление денежных средств в пользу получателя финансовой услуги.
4. Согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства РФ, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности.
5. Документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

Запрашиваемые копии документов, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в Журнале регистрации обращений.

5.2. Обращения получателей финансовых услуг в СРО Союз «Микрофинансовый альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», в котором состоит ООО МКК «Ди энд Пи», осуществляются путем:

**1) Направления письменного обращения:**

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 127055, г. Москва, ул. Сущевская, д. 21, офис 513.
- по электронной почте: [info@alliance-mfo.ru](mailto:info@alliance-mfo.ru);
- по факсу: 8 (499) 322-46-77

**2) Устного обращения по телефонам:** 8 800 333 68 67, 8 (499) 322-46-77

**3) Личного обращения:** в офис СРО Союз «Микрофинансовый альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» по адресу: г. Москва, ул. Сущевская, д. 21, офис 513.

5.3. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России осуществляются путем:

**1) Направления письменного обращения:**

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;
- нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1; - по факсу: 8 (495) 621-64-65, 8 (495) 621-62-88;

**2) Устного обращения:** в Контактный центр Банка России по телефонам: 8 (800) 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России), 8 (495) 771-91-00 (звонок по тарифам оператора связи);

**3) Личного обращения:** в Общественную приемную Банка России по адресу:

г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 (время работы: понедельник - четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)).

Запись на личный прием осуществляется по телефонам: 8 (800) 250-40-72, 8 (495) 771-97-88 (понедельник - пятница с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)) либо при личном обращении в Общественную приемную Банка России (понедельник - четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)).



5.5. Обращения получателей финансовых услуг к Финансовому уполномоченному в Автономную некоммерческую организацию «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»:

**1) Направления письменного обращения:**

119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3; тел. 8 (800) 200-00-10;

На сайт: <https://finombudsman.ru>

**2) Устного обращения по телефону: 8 (800) 200-00-10**

5.4. Требования и рекомендации к содержанию обращений

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.

Рекомендуется включать в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги ООО МКК «Ди энд Пи»;
- 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 ООО МКК «Ди энд Пи», 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 следует привести перечень прилагаемых к нему документов.

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

6.1. Права получателей финансовых услуг установлены:

- Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «Закон о защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 21.12.2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»;
- Федеральным законом от 02.07.2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации;
- Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке;
- другими законодательными и нормативными актами РФ.

6.2. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

1) ООО МКК «Ди энд Пи» путем:

- исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с заключенным договором об оказании соответствующей финансовой услуги, требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, а также иными нормативно-правовыми актами.

2) получателем финансовой услуги путем:



- реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных;
- направления обращения в ООО МКК «Ди энд Пи» с заявлением о реструктуризации задолженности и иными заявлениями;
- путем направления обращения в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) ООО МКК «Ди энд Пи»;
- путем обращения в суд с иском на действия (бездействие) ООО МКК «Ди энд Пи»;
- обращения в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.3. Споры, связанные с получением финансовой услуги, разрешаются в досудебном порядке путем переговоров, а при не достижении согласия – судебном порядке. При достижении согласия Заемщику может быть предоставлена реструктуризация. 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. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, МФО организация обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном настоящей статьей. На основании рассмотренного заявления и с учетом проведенного анализа предоставленных подтверждающих документов МФО 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 в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в "Журнале регистрации обращений", но не раньше 1 (одного) рабочего дня. Способы досудебного урегулирования: - заключение Соглашения о приостановление процентов и пени на срок от 1 дня до 30 дней, с учетом частичной оплаты задолженности; - заключение Соглашения об урегулирование задолженности на срок от 1 дня до 365 дней, с учетом частичной оплаты задолженности и с графиком платежей; - заключение Соглашения об урегулирование задолженности на срок от 1 дня до 365 дней, с учетом изменения начисления процентов и прощением оплаты начисленного размера неустойки (пени). Получатель финансовой услуги вправе защитить свои права, связанные с его статусом потребителя, в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ. Процедуры медиации по договорам потребительского займа не предусмотрена.

6.4. В случае возникновения просроченной задолженности по договору микрозайма (займа) получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности. Микрофинансовая организация рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед микрофинансовой организацией по договору микрозайма (займа) в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы микрозайма (займа): 1) смерть получателя финансовой услуги; 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников; 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги (договора микрозайма (займа)); 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней; 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности; 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятистот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору микрозайма (займа); 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора микрозайма (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; 8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье; 9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации; 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы; 11) 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 (договору микрозайма (займа)). Вышеуказанные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями. Подтверждающие документы предоставляются вместе с заявлением о реструктуризации задолженности. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору микрозайма (займа) либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

6.5. Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством Российской Федерации способами.

#### **7. 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 (выдаче потребительского займа или привлечении денежных средств финансовой организацией)**

**Риски:** Предоставление недостоверной информации от получателя финансовой услуги о состоянии текущего финансового положения с целью получения займа в МФО.

**Последствия:** Отказ в выдаче займа.

**Риски:** Переоценка получателем финансовой услуги своей платежеспособности (несоразмерность долговой нагрузки текущему финансовому положению) на момент заключения договора об оказании финансовой услуги. Наступление 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, на получение дохода).

**Последствия:** Просрочка платежей; Ухудшение кредитной истории (передача в Бюро кредитных историй сведений о просрочке платежей; сведений о судебных решениях); Начисление неустойки (штрафа, пени); Досрочный возврат займа вместе с причитающимися процентами или расторжения договора потребительского займа.

**Риски:** Увеличение суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги, а также при обращении в суд в связи с нарушением условий договора - возмещение сумм судебных издержек (государственной пошлины).

**Последствия:** Начисление неустойки (штрафа, пени), взыскание судебных издержек (государственной пошлины),



**При заключении договора займа получатель финансовой услуги, заемщик, проинформирован о следующих фактах:**

1. О возможном увеличении суммы расходов заемщика, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги;

2. О риске невозврата денежных средств, привлекаемых микрофинансовой организацией от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования), а также путем приобретения получателями финансовых услуг ценных бумаг, выпускаемых микрофинансовой организацией.

3. Нарушение заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору потребительского кредита (займа) влечет ответственность, установленную федеральным законом, договором потребительского кредита (займа), а также возникновение у кредитора права потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы потребительского кредита (займа) вместе с причитающимися по договору потребительского кредита (займа) процентами и (или) расторжения договора потребительского кредита (займа) в следующих случаях: в случае нарушения заемщиком условий договора потребительского кредита (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 кредитор вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского кредита (займа) вместе с причитающимися процентами и (или) расторжения договора потребительского кредита (займа), уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы потребительского кредита (займа), который не может быть менее чем тридцать календарных дней с момента направления кредитором уведомления. в случае нарушения заемщиком условий договора потребительского кредита (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 кредитор вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского кредита (займа) 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 кредитором уведомления. К заемщику не могут быть применены меры ответственности за нарушение сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов, если заемщик соблюдал сроки, указанные в последнем графике платежей по договору потребительского кредита (займа), направленном кредитором заемщику способом, предусмотренным договором потребительского кредита (займа).

#### **8. Информация о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги**

По договору потребительского займа, срок возврата потребительского кредита займа по которому на момент его заключения не превышает одного года, не допускается начисление процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского займа, а также платежей за услуги, оказываемые займодавцем 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 займодавцем заемщику за отдельную плату по договору потребительского займа, достигнет полуторакратного размера суммы предоставленного потребительского кредита (займа). За неисполнение обязательств по возврату суммы займа и начисленных процентов в срок, установленный



договором займа, с первого дня нарушения условий Договора потребительского займа на непогашенную часть суммы займа продолжают начисляться проценты. Займодавец вправе начислить пеню в размере 20 % годовых на непогашенную часть суммы основного долга. По договорам займа (до 1 года), которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены недвижимым имуществом (кроме жилого недвижимого имущества): За неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату займа и (или) уплате процентов за пользование займом по договору потребительского займа в срок, установленный графиком платежей, начисляется пеня в размере ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации на день заключения соответствующего договора в случае, если по условиям договора займа проценты за соответствующий период нарушения исполнения обязательств начисляются. По договорам займа (более 1 года), которые заключены с физическим лицом в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика по которым обеспечены недвижимым имуществом (кроме жилого недвижимого имущества): За неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату потребительского займа и (или) уплате процентов на сумму займа начисляется пеня в размере ключевой ставки Центрального банка Российской Федерации на день заключения соответствующего договора в случае, если по условиям договора займа проценты за соответствующий период нарушения исполнения обязательств начисляются, или 0,06 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения исполнения обязательств в случае, если по условиям договора займа проценты за пользование займом за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются. После возникновения просрочки исполнения обязательства заемщика - физического лица по возврату суммы займа и (или) уплате причитающихся процентов МФО организация по договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает один год, вправе начислять заемщику - физическому лицу неустойку (штрафы, пени) и иные меры ответственности только на непогашенную заемщиком часть суммы основного долга. В случае возникновения просрочки по договору потребительского займа в условиях развития пандемии коронавирусной инфекции, при условии предоставления заявления и официального подтверждения о наличии коронавирусной инфекции у такого заемщика пени и штрафы по договору потребительского займа не начисляются.

**9. Информация о том, что привлекаемые МФО займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и что вклады не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации.**

ООО МКК «Ди энд Пи» не осуществляет привлечение денежных средств физических лиц и индивидуальных предпринимателей, за исключением денежных средств физических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся учредителями (участниками, акционерами) компании. Денежные средства (займы, инвестиции), не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями и обязательному страхованию не подлежат.