

**ИНФОРМАЦИЯ,  
ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ  
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 – **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 юридическое 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 «ТИАРА» <http://mkk-tiara.ru>, а также по адресам обособленных подразделений ООО МКК «ТИАРА», 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 «ТИАРА», сокращенное фирменное наименование: ООО МКК «ТИАРА».

2.2. Место нахождения постоянно действующего исполнительного органа: 115184, г. Москва, ул. Новокузнецкая, дом 1, стр.3, оф. 52.

### 2.3. Адреса обособленных подразделений<sup>1</sup>:

<u>Кемеровская область</u>		
<i>№ п/п</i>	<i>Адрес</i>	<i>Режим работы</i>
1.	650025, Кемеровская область, г. Кемерово, пр. Ленина, д. 21А, офис 301/3	понедельник-пятница: 9:00-18:00 обед: 13:00-14:00 суббота-воскресенье: выходной
2.	652470, Кемеровская область, г. Анжеро-Судженск, ул. Ленина, д. 12	понедельник-пятница: 9:00-18:00 обед: 13:00-14:00 суббота-воскресенье: выходной
3.	653000, Кемеровская область, г. Прокопьевск, пр. Шахтеров, д. 11	понедельник-пятница: 09:30-18:00 обед: 13:00-13:30 суббота-воскресенье: выходной
<u>Томская область</u>		
<i>№ п/п</i>	<i>Адрес</i>	<i>Режим работы</i>
1.	634012, Томская область, г. Томск, ул. Елизаровых, д. 41	понедельник-пятница: 10:00-19:00 обед: 14:00-15:00 суббота, воскресенье: выходной
2.	636330, Томская область, с. Молчаново, ул. Димитрова, д. 70а	понедельник-пятница: 09:00-17:00 обед: 13:00-14:00 суббота-воскресенье: выходной
3.	634063, Томская область, г. Томск, ул. Сергея Лазо, д. 4/1	понедельник-пятница: 09:00-18:00 обед: 14:00-15:00 суббота, воскресенье: выходной
4.	636840, Томская область, с. Первомайское, ул. Ленинская, д. 49	понедельник-пятница: 09:00-18:00 обед: 13:00-14:00 суббота, воскресенье: выходной
5.	636800, Томская область, г. Асино, ул. Ленина, д. 50/2	понедельник-пятница: 10:00-18:00 без беда суббота-воскресенье: выходной
6.	636460, Томская область, г. Колпашево, м-н Геолог, д. 1	понедельник-пятница: 09:00-18:00 обед: 14:00-15:00 суббота, воскресенье: выходной
7.	636850, Томская область, с. Зырянское, ул. Советская, д. 19	понедельник-пятница: 10:00-18:00 без обеда суббота, воскресенье: выходной
<u>Горный Алтай</u>		
<i>№ п/п</i>	<i>Адрес</i>	<i>Режим работы</i>
1.	649000, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, ул. Чорос-Гуркина, д.39/14	понедельник-пятница: 09:30-18:30, обед: 13:00 -14:00 суббота, воскресенье: выходной

2.4. Контактный телефон, по которому осуществляется связь с лицом, предоставляющим финансовую услугу: бесплатный федеральный номер: 8 800 200 98 86.

2.5. Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://mkk-tiara.ru/>.

2.6. Адрес электронной почты: info@mkk-tiara.ru. 2.7. Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций: 1703045008251. Сведения об ООО МКК «ТИАРА» внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций «27» апреля 2017 года.

<sup>1</sup> В таблице указаны обособленные подразделения, в которых оказывается услуга по предоставлению микрозаймов. По мере открытия каждого нового обособленного подразделения и/или закрытия обособленного подразделения информация об этом включается в таблицу или исключается из таблицы соответственно.

2.7. ООО МКК «ТИАРА» является членом Саморегулируемой организации Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие». Дата внесения сведений в реестр членов «01» июня 2017 года.

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

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

3.2. Финансовая услуга предоставляется в соответствии со следующими документами: 1) Правилами предоставления микрозаймов ООО МКК «ТИАРА», 2) Общими условиями договора потребительского займа, 3) Индивидуальными условиями договора потребительского займа (размещены на официальном сайте ООО МКК «ТИАРА» - <http://mkk-tiara.ru/>, а также по адресам, указанным в п.2.3 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

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

### **4. Информация об установленном в ООО МКК «ТИАРА» 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 «ТИАРА» - кредитные эксперты, 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 «ТИАРА» предоставляет финансовую услугу, а именно: Правилами предоставления микрозаймов ООО МКК «ТИАРА», Общими условиями договора потребительского займа, Индивидуальными условиями договора потребительского займа, а также с иными документами, касающимися предоставляемой ООО МКК «ТИАРА» финансовой услуги, на официальном сайте ООО МКК «ТИАРА» - <http://mkk-tiara.ru/>, и/или обратившись лично по адресу, указанному в пункте 2.3 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

### **5. Информация об установленном в ООО МКК «ТИАРА» 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 обращений». 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 «ТИАРА» - главный специалист управления методологии и технологического сопровождения, который действует в рамках своей должностной инструкции и на основании приказа генерального директора;

- при обращении лично: сотрудники ООО МКК «ТИАРА» - кредитные эксперты, 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 «ТИАРА» - <http://mkk-tiara.ru/>, 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 несет ответственность перед ООО МКК «ТИАРА» 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 счет погашения займа в сроки, установленные в индивидуальных условиях договора потребительского займа, на сумму неуплаченного займа начисляется штрафная неустойка в размере 0,1% от суммы просроченной задолженности по основному долгу за каждый день нарушения обязательств, при этом проценты на сумму займа за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются. При этом расчет штрафной неустойки производится по формуле:

$Sh = (Pr * 0.1) / 100 * n$ , где

Sh – штрафная неустойка,

Pr – сумма просроченного платежа по основному долгу,

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 «ТИАРА» 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 «ТИАРА» 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 «ТИАРА» 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 «ТИАРА» 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<sup>2</sup> (в зависимости от тарифов, установленных организацией, предоставляющей услуги).

---

<sup>2</sup> К субъектам национальной платежной системы относятся: операторы по переводу денежных средств (включая операторов электронных денежных средств), банковские платежные агенты (субагенты), платежные агенты, организации федеральной почтовой связи при оказании ими платежных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации, операторы платежных систем, операторы услуг платежной инфраструктуры.

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 «ТИАРА» 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, заключенного 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, 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;

2) в любое время отозвать согласие на осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом, сообщив об этом кредитору и лицу, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом;

3) в любое время отозвать согласие о передаче (сообщении) 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 путем вручения заявления под расписку. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе передавать (сообщать) третьим лицам сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, если иной не предусмотрено;

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 и 5 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 указанного заявления утверждается уполномоченным органом. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем 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;

б) в любое время отменить свое заявление, касающееся взаимодействия с получателем финансовой услуги, 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 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 «ТИАРА»:

1) путем вручения уполномоченному представителю под роспись;

2) заказным отправлением с уведомлением о вручении по адресам (почтовым):

- обособленного подразделения по месту нахождения ответственного сотрудника за предоставление разъяснений, в соответствии с п.5.3 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги – 630055, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Мусы Джалиля, д.3/1, офис 23,

- обособленных подразделений, предоставляющих финансовую услугу, указанным в пункте 2.3 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги;

3) отправлением электронной копии (сканированной) документа, изготовленного на бумажном носителе, содержащего подпись получателя финансовой услуги, по адресу (электронному), указанному в пункте 2.6 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги, в том числе направленному через официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», указанный в пункте 2.5 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги;

➤ в Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие» по адресу: 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.2, подъезд 1, этаж 5, офисы 538 и 540. Телефон +7 (495) 258-87-05, +7 (495) 258-68-31. Факс: +7(495) 258-8709. Электронная почта: info@npmir.ru;

➤ в Банк России по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12. Телефоны 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России), +7 499 300-30-00 (круглосуточно), факс: +7 495 621-64-65; сайт Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.cbr.ru/>;

➤ в Сибирское главное управление Банка России по адресу: 630099, г.Новосибирск, Красный пр-т, 27. Телефоны (383) 217-63-44, факс: 217-61-05.

## **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 информацию 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.

9.3. Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- 2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
- 3) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 4) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

## **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 ее 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 «ТИАРА» в досудебном порядке, путем 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 «ТИАРА», Общие условия договора потребительского займа, Индивидуальные условия договора потребительского займа, а также иные документы, касающиеся предоставляемой ООО МКК «ТИАРА» финансовой услуги на официальном сайте ООО МКК «ТИАРА»: <http://mkk-tiara.ru/> и/или обратившись лично по адресу, указанному в пункте 2.3 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги. В

случае необходимости он может обратиться за разъяснениями к ответственному сотруднику по адресу, указанному в подпункте 2) пункта 8.1 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

11.2. Получателю финансовых услуг до заключения договора потребительского займа необходимо внимательно проанализировать свое 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 «ТИАРА», которые могут оказать влияние на индивидуальные условия договора потребительского займа**

12.1. Во исполнение п. 1 ст. 9 Стандарта до заключения договора потребительского займа или принятия получателем финансовой услуги на обслуживание (не реже 1 (одного) раза в год) 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 «ТИАРА» информирует о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на запрос ООО МКК «ТИАРА» 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 (четырнадцать) 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.