

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом № 8 директора Общества  
с ограниченной ответственностью  
микрокредитная компания «Лемма»  
от «04» января 2019 года

Директор  
ООО МКК «Лемма»



А.В. Кузнецов



**ИНФОРМАЦИОННАЯ ПАМЯТКА О БАЗОВОМ СТАНДАРТЕ  
ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ  
ЛИЦ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ  
ООО МКК «Лемма»**

2019 год

## **Глава 1. Общие положения**

### **Статья 1. Предмет регулирования и сфера применения настоящего Памятки**

1. Настоящая Памятка разработана в целях:

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

2. Памятка основывается на нормах законодательства Российской Федерации.

## **Глава 2. Информация для получателя финансовой услуги**

### **Статья 2. Информация о микрофинансовой организации**

1. Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Лемма»;
2. Зарегистрирована по адресу: 614081, Пермский край, г. Пермь, ул. Кронштадтская, 39 А, офис 20.
3. Режим работы: Пн-Сб с 10-00 до 19-00, Обед с 14-00 до 15-00, Вс-выходной;
4. Контактный телефон: 8(342) 277-42-52;
5. Официальный сайт в сети Интернет: [www.mkklemma.ru](http://www.mkklemma.ru)
6. Адрес электронной почты: [official@mkklemma.ru](mailto:official@mkklemma.ru)
7. Номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 1803357009007;
8. Членство в СРО: Саморегулируемая организация Союза микрофинансовых организаций «Единство» (Протокол Совета Союза микрофинансовых организаций «Единство»)

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

1. Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Лемма» предоставляет услуги по выдаче денежных займов.

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

1. Условия договора разъясняются работником или представителем микрокредитной компании «Лемма» взаимодействующим с получателем финансовой услуги при обращении за финансовой услугой;
2. Получатель финансовой услуги при обращении за финансовой услугой знакомится с правилами выдачи денежного займа, настоящей Информационной памяткой, условиями

договора под роспись в анкете-заявлении;

3. Ответственный за предоставление соответствующих разъяснений условий договора директор ООО МКК «Лемма» Кузнецов Андрей Владимирович.

**Статья 5. 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)**

1. Получение финансовой услуги может повлечь риск неблагоприятных финансовых трудностей при исполнении условий договора.

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

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

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

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

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

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

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

5) введением должника и иных лиц в заблуждение относительно:

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

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

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

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

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

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

5. Вне зависимости от наличия согласия должника кредитор вправе передавать сведения, указанные в [части 3](#) настоящей статьи, при заключении договора и в ходе переговоров о заключении договора, предусматривающего уступку права требования,

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

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

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

8. Вне зависимости от наличия согласия должника, предусмотренного [частью 3](#) настоящей статьи, раскрытие сведений о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы должника не допускается.

9. В случае привлечения кредитором другого лица для осуществления от его имени и (или) в его интересах направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником способами, предусмотренными [пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4](#) настоящего Федерального закона, кредитор не вправе по своей инициативе самостоятельно осуществлять взаимодействие с должником указанными способами.

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

**Статья 7. Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России**

1. Для обращения в ООО МКК «Лемма» можно использовать следующие способы;  
- отправить обращение почтой на адрес: 614081, Пермский край, г. Пермь, ул. Кронштадтская, 39А, офис 20.

- отправить обращение по электронной почте на адрес: [official@mklemma.ru](mailto:official@mklemma.ru).

2. Обращение можно направить в саморегулируемую организацию «Единство»

Юридический адрес: 420066, г. Казань, ул. Чистопольская, д. 16/15 офис 1

Адрес для корреспонденции: 420066, РТ г. Казань, а/я 100

Адрес электронной почты: [edinstvo@sro-mfo.ru](mailto:edinstvo@sro-mfo.ru)

3. В Отделение по Пермскому краю Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации 614990, г Пермь, ул. Ленина, 19

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

1. Спорные ситуации разрешаются путем подачи соответствующего заявления в суд общей юрисдикции в соответствии с гражданско-процессуальным законодательством РФ стороной, чьи права нарушены; либо, путем переговоров в досудебном порядке.

**Статья 9. Информация о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги**

1. В случае ненадлежащего исполнения обязательств по договору займа (пропуск платежа по графику, не предоставление сведений об изменении анкетных данных) получатель финансовой услуги (заемщик) несет риск увеличения суммы расходов по сравнению с ожидаемой суммой расходов, вследствие применения штрафа за нарушение обязательств по договору займа;

**Статья 10. Информация о необходимости получателю финансовой услуги внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:**

1) соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;

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

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

**Статья 11. Информация о влиянии сведений, предоставленных получателем финансовой услуги в ответ на запрос микрофинансовой организации на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа**

1. До заключения договора потребительского займа микрофинансовая организация обязана запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию:

- сведения о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей
- о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;
- о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);
- о наличии в собственности получателя финансовой услуги движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

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