

Часто задаваемые вопросы, связанные с деятельностью микрофинансовых организаций, в Центральный банк Российской Федерации и ответы на них (часть 2)

Куда я могу пожаловаться на действия микрофинансовой организации, если были нарушены мои права заемщика (не предоставили информацию о порядке и условиях предоставления займа, не предоставили копию договора займа, не ознакомили с правилами предоставления займа, в одностороннем порядке изменяют размер процентной ставки и т.д.)?

Вы можете направить в Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров обращение. В обращении необходимо указать все имеющиеся по поставленному вопросу сведения (реквизиты договора займа, полное наименование микрофинансовой организации, ОГРН, ИНН). Также рекомендуем приложить копии документов, которые, по Вашему мнению, имеют значение для рассмотрения поставленных Вами вопросов в обращении.

Должна ли микрофинансовая организация иметь лицензию?

Микрофинансовая деятельность не подлежит лицензированию. Организация приобретает статус микрофинансовой с момента включения сведений о ней в государственный реестр микрофинансовых организаций (ч. 1 ст. 5 Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»).

Где можно ознакомиться с государственным реестром микрофинансовых организаций/получить сведения о микрофинансовой организации из государственного реестра микрофинансовых организаций?

Государственный реестр микрофинансовых организаций является открытым и общедоступным. Его электронная версия размещена на официальном сайте Банка России в сети «Интернет» (web-адрес <http://www.cbr.ru>) в разделе «Финансовые рынки – Участники финансовых рынков – Микрофинансовые организации».

Как проверить имеет ли организация статус микрофинансовой?

Узнать, имеет ли организация статус микрофинансовой можно на официальном сайте Банка России в сети «Интернет» (web-адрес <http://www.cbr.ru>), где опубликована электронная версия государственного реестра микрофинансовых организаций. Данный реестр размещен в разделе «Финансовые рынки – Участники финансовых рынков – Микрофинансовые организации».

Не могу вернуть займ в связи с тяжелым финансовым (материальным) положением. Может ли Банк России помочь мне в решении

моей проблемы (реструктуризации задолженности, рефинансировании долга)?

В компетенцию Банка России не входят вопросы реструктуризации задолженности и (или) рефинансирования долга. Для решения Вашей проблемы рекомендуем Вам обратиться с заявлением:

— в микрофинансовую организацию, с которой Вами был заключен договор займа;

— в саморегулируемую организацию, членом которой является Ваша микрофинансовая организация.

В микрофинансовую организацию рекомендуем направить почтой или передать лично заявление об изменении условий договора микрозайма в целях реструктуризации задолженности и представить документы и сведения, подтверждающие, что обстоятельства, из которых микрофинансовая организация и Вы исходили при заключении договора, существенно изменились. В случае получения отказа микрофинансовой организации на предложение изменить договорные условия Вы можете обратиться с соответствующим заявлением в суд.

Как мне узнать, является ли микрофинансовая организация членом саморегулируемой организации?

На официальном сайте Банка России в сети «Интернет» (web-адрес <http://www.cbr.ru>) в разделе «Финансовые рынки – Участники финансовых рынков – Микрофинансовые организации» опубликована электронная версия государственного реестра саморегулируемых организаций микрофинансовых организаций. После ознакомления со списком саморегулируемых организаций микрофинансовых организаций Вам необходимо посетить их официальные сайты, где публикуются реестры членов саморегулируемой организации, или позвонить по контактным телефонам саморегулируемых организаций и уточнить вопрос о том, является ли интересующая Вас микрофинансовая организация членом данной саморегулируемой организации.

Куда я могу обратиться с жалобой на коллекторское агентство, поскольку я не согласен с передачей микрофинансовой организацией долга коллекторам?

По данному вопросу Вы можете обратиться с жалобой в Роспотребнадзор (Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека).

Куда я могу обратиться с жалобой на коллекторское агентство, поскольку коллекторы угрожают мне и моим близким?

По данным фактам Вы можете обратиться с заявлением в правоохранительные органы Российской Федерации.

Куда я могу обратиться с жалобой на коллекторское агентство, поскольку коллекторское агентство своими действиями нарушило Закон о персональных данных?

По данному вопросу Вы можете обратиться в Роскомнадзор (Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций).

Куда я могу обратиться с жалобой на коллекторское агентство?

Вы можете обратиться в Национальную ассоциацию профессиональных коллекторских агентств (НАПКА). Более подробную информацию о порядке подачи жалобы Вы можете получить на сайте НАПКА в сети Интернет по адресу: www.napka.ru.

Может ли микрофинансовая организация привлекать денежные средства физических лиц на сумму менее 1,5 млн. рублей?

Микрофинансовые организации могут привлекать денежные средства по договорам займа на сумму не менее 1,5 млн. рублей. Данное ограничение не распространяется на привлечение денежных средств физических лиц, являющихся учредителями (членами, участниками, акционерами) микрофинансовой организации (часть 1 статьи 12 Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»).

В случае, если сумма переданных Вами по договору займа денежных средств составила менее 1,5 млн. рублей, то Вы можете направить в Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров обращение. В обращении необходимо указать все имеющиеся по поставленному вопросу сведения (реквизиты договора займа/передачи личных сбережений, полное наименование кредитного потребительского кооператива, ОГРН, ИНН). Также рекомендуем приложить копии документов, которые, по Вашему мнению, имеют значения для рассмотрения поставленных Вами вопросов в обращении. Эти сведения и документы необходимы для решения вопроса о проведении проверки в отношении микрофинансовой организации.

Микрофинансовая организация не возвращает мне денежные средства, переданные ей по договору займа. Что мне делать?

В случае невозврата микрофинансовой организацией полученных от Вас денежных средств Вы можете обратиться с соответствующим заявлением в суд.

Кроме того, в случае, если Вы полагаете, что в отношении Вас совершены противоправные действия (мошенничество) со стороны микрофинансовой организации, Вы вправе обратиться с соответствующим заявлением в правоохранительные органы Российской Федерации.

Предусмотрена ли компенсация в случае, если микрофинансовая организация не возвращает заем (денежные средства)?

В случае невозврата микрофинансовой организацией полученных от Вас денежных средств, Вы вправе требовать от микрофинансовой организации уплаты процентов за неисполнение денежного обязательства по указанному договору в размере, определяемом Гражданским кодексом Российской Федерации (пункт 1 статьи 395 ГК РФ).

Имеет ли право микрофинансовая организация выдавать займы под высокий процент?

Микрофинансовые организации вправе самостоятельно определять размер ставки, применяемой при выдаче займа. Размер процентной ставки или порядок её определения устанавливается в договоре. Подписав договор займа, Вы соглашаетесь со всеми его условиями, в том числе с размером процентной ставки за пользование займом, и тем самым берете на себя обязательство исполнить договор на согласованных в нем условиях.

Я допустил просрочку по договору займа. Как мне уменьшить размер неустойки (штрафов, пеней)?

Банк России не наделен правом требовать от микрофинансовой организации уменьшения размера неустойки (штрафов, пеней). В случае, если Вы не согласны с размером неустойки (штрафов, пеней), Вы вправе обратиться в суд с заявлением об уменьшении размера неустойки (штрафов, пеней) (статья 333 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Могут ли микрофинансовые организации установить процентную ставку, которая начисляется за каждый день?

Микрофинансовые организации вправе по своему усмотрению определять порядок расчета процентной ставки. Данный порядок устанавливается в договоре. В связи с этим рекомендуем при заключении договора оценить является ли размер процентной ставки приемлемым для Вас.