



## ПАМЯТКА ЗАЕМЩИКУ

### ЗАО «МКК «ТРАСТ – ЮНИОН»<sup>1</sup>

#### I. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

1. В соответствии с законодательством МФО обязаны по требованию потребителя предоставить ему возможность ознакомления с уставом, а также с лицензией (свидетельством).
2. Общие условия предоставления финансовых услуг являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой или банковской тайны. Информация о комиссионных вознаграждениях, тарифах и процентных ставках за оказание финансовых услуг должна быть открытой и доступной для потребителей.
3. До заключения любого договора на оказание финансовых услуг потребителю должно быть обеспечено полное раскрытие информации о предоставляемых услугах. Отказ в предоставлении информации об условиях и стоимости предоставляемых услуг не допускается. МФО обязаны принять все меры для того, чтобы довести до сведения потребителя информацию об условиях предоставляемых услуг, рисках, связанных с ними, предусмотренных законодательством последствиях и ответственности.
4. Информация об изменении общих условий предоставления финансовых услуг, за исключением информации о процентных ставках и курсе обмена валют, должна публиковаться в средствах массовой информации либо на интернет-сайтах не менее чем за тридцать календарных дней до вступления их в силу, а также постоянно размещаться на информационных стендах МФО. Информация об изменениях процентных ставок и курса обмена валют публикуется незамедлительно.
5. Договоры, заключаемые с потребителями, должны соответствовать Гражданскому кодексу, законам Кыргызской Республики и нормативным правовым актам Национального банка. Тексты договоров должны быть напечатаны одинаковым шрифтом не менее двенадцатого размера, изложены предельно ясно и доступно для восприятия и понимания потребителями. По выбору потребителя текст договора составляется на государственном или официальном языке. По усмотрению МФО текст договора может быть переведен на другой язык с обязательным составлением экземпляра договора на государственном или официальном языке, который имеет преимущественную силу.
6. МФО по требованию потребителя предоставляет ему для ознакомления информацию об общих условиях предоставления финансовых услуг, в том числе:
  - 1) порядок предоставления финансовых услуг потребителям;
  - 2) права и обязанности МФО и потребителя, их ответственность;
  - 3) ставки, тарифы и комиссионные вознаграждения по операциям МФО;
  - 4) предельные величины ставок и условия выплаты вознаграждений по депозитам и кредитам;
  - 5) предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых кредитов;
  - 6) требования к принимаемому МФО обеспечению по кредитам;

<sup>1</sup> Везде по тексту Памятки заемщику, ЗАО «МКК «ТРАСТ – ЮНИОН» обозначен как МФО или микрофинансовая организация согласно определению Закона КР «О МФО».

Настоящая Памятка заемщику разработана в соответствии с требованиями Положения НБКР «О минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей», утвержденного постановлением НБКР 24 июня 2015 года №35/10 с последующими изменениями и дополнениями.

Данная Памятка введена решением Правления Компании в действие с 24.10.2013г. согласно постановлению Правления НБКР № Н35/14 от 25.09.2013г., изменения в Памятку от 21.09.2016г. введены в действие Правлением Компании с 01.10.2016г.



7) порядок рассмотрения обращений (жалоб) потребителей, возникающих в процессе предоставления финансовых услуг (процедура по обращениям);

8) иные условия, требования и ограничения, которые МФО считает необходимым включить в общие условия предоставления финансовых услуг.

7. МФО до заключения кредитного договора предоставляет потребителю в устной форме следующую информацию:

(1) срок предоставления кредита;

(2) предельная сумма и валюта кредита, в том числе возможные валютные риски;

(3) размер ставки процента в годовом номинальном выражении, а также размер годовой эффективной процентной ставки на дату обращения потребителя;

(4) исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иной платы, связанной с получением и обслуживанием кредита;

(5) ответственность и риски потребителя в случае невыполнения обязательств по кредитному договору;

(6) ответственность залогодателя, поручителя (гаранта) и иного лица, являющегося стороной кредитного договора.

(7) размеры единовременных регулярных платежей по кредиту (выплачиваемых, как правило, ежемесячно);

(8) полную стоимость кредита, включая основную сумму, проценты, комиссии и иную плату, связанную с получением и обслуживанием кредита, по состоянию на дату предоставления информации;

(9) права потребителя, предусмотренные в разделе 3 листка ключевых данных о потенциальном кредите согласно Таблице 1 к настоящей Памятке.

8. При обращении потребителя - потенциального заемщика для получения кредита МФО в обязательном порядке на бесплатной основе совместно с потребителем заполняет листок ключевых данных о потенциальном кредите строго в соответствии с формой согласно Таблице 1 к настоящей Памятке и предоставляет его потребителю. Потребитель вправе оставить заполненный листок ключевых данных у себя для сравнения информации по услугам других ФКУ.

Обращение в настоящем пункте не считается заявкой на получение кредита.

Листок ключевых данных о потенциальном кредите должен быть напечатан одинаковым шрифтом. Ячейки, в которых указываются сумма кредита, проценты в денежном выражении и общая сумма расходов по обслуживанию кредита, а также полная стоимость кредита должны иметь отличительный фон светлого цвета (кроме белого). Толщина (ширина) линии ячейки, в которой указывается полная стоимость кредита, должна быть не менее 3 пт.

9. Кредитный договор должен соответствовать законодательству Кыргызской Республики и содержать все обязательные требования, предъявляемые законом и нормативными правовыми актами Национального банка.

10. В период обслуживания кредита МФО по устному или письменному запросу заемщика в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса, безвозмездно, но в случае если не чаще одного раза в месяц или более короткого срока, предусмотренного договором или правилами МФО, предоставляет ему устную или письменную информацию:

1) о сумме денежных средств, выплаченных по кредиту;

2) о размере и сроках очередных платежей;

3) о размере просроченной задолженности;



- 4) о распределении поступающих денежных средств в счет погашения задолженности по кредиту;
  - 5) о размере причитающейся к погашению суммы в случае частичного или полного досрочного погашения кредита;
  - 6) об остатке долга по основной сумме;
  - 7) о лимите кредитования.
11. МФО осуществляет взыскание задолженности по кредиту в порядке и на основаниях, предусмотренных законодательством и кредитным договором.
- В целях взыскания задолженности по кредиту МФО надлежащим образом уведомляет заемщика о необходимости погашения задолженности и о последствиях невыполнения обязательств по кредиту. Уведомление о задолженности должно содержать краткую информацию для заемщика о размере задолженности с указанием суммы основного долга, начисленных процентов, комиссии, неустойки, других выплат (при наличии). Не допускается вручение уведомлений, и осуществление устных напоминаний по телефону с 22 часов до 6 часов по местному времени.
12. Уступка требования по кредиту может быть произведена исключительно с согласия заемщика (должника). Не допускается включать в кредитный договор право МФО (кредитора) на уступку требования по кредиту, независимо от согласия заемщика. Уступка требования по кредиту оформляется отдельным соглашением.
13. При осуществлении кредитования потребителей МФО обязаны соблюдать принципы ответственного кредитования: добросовестность, прозрачность, достоверность, партнерское отношение, учет экономических интересов и возможностей, а также обеспечить безусловное выполнение следующих требований:
- 1) номинальная и эффективная процентные ставки по кредиту не должны превышать значения декларируемых (публикуемых) процентных ставок на дату выдачи кредита. Начисление процентных платежей начинается не ранее дня заключения кредитного договора по номинальной ставке на уменьшающийся остаток основной суммы кредита;
  - 2) до заключения кредитного договора должна быть раскрыта исчерпывающая информация об условиях предоставления кредита, включая информацию о полной стоимости кредитного продукта (общая сумма основного долга, процентов, комиссий и иной платы, связанной с получением и обслуживанием кредита) согласно Приложению 52 к внутреннему Руководству по кредитованию МФО;
  - 3) до заключения кредитного договора должна быть тщательно изучена реальная платежеспособность заемщика, в том числе его личные данные, показатели занятости, доходы членов семьи которые учитываются в анализе, объемы расходов, количество иждивенцев и другие показатели;
  - 4) заемщику должны быть разъяснены последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения принятых им обязательств и ответственность по кредитному договору;
  - 5) запрещается включение в условия кредитного договора дополнительных сборов, комиссионных и других платежей, помимо публикуемых МФО или предусмотренных законодательством Кыргызской Республики, а также иных сопутствующих услуг на платной основе, вне зависимости от договоренности с заемщиком;
  - 6) кредитный договор должен предусматривать право заемщика на безвозмездной основе отказаться от получения кредита в период после заключения договора и до момента получения заемщиком денежных средств;
  - 7) кредитный договор (договор лизинга) должен предусматривать право заемщика на досрочное погашение кредита (лизинга) полностью или по частям в любое время без взимания штрафных санкций



(комиссий и иной платы) при условии предварительного письменного уведомления об этом МФО за тридцать календарных дней (Приложение 53 к внутреннему Руководству по кредитованию МФО);

8) размер процента по неустойке (штрафам, пени) за просроченную задолженность по основной сумме кредита и процентам должен быть не более процентной ставки по кредиту, указанной в договоре; при этом размер неустойки (штрафов, пени), начисленной за весь период действия кредита, не должен превышать двадцати процентов от суммы выданного кредита. Начисление неустойки приостанавливается на шесть месяцев со дня смерти заемщика;

9) единственное жилое помещение, выступающее предметом залога, подлежит взысканию исключительно в судебном порядке и реализуется через публичные торги, за исключением случаев, предусмотренных законодательством. Не допускается включение в договоры и соглашения арбитражной (третейской) оговорки об обращении взыскания на предмет залога;

10) МФО не вправе в одностороннем порядке изменять условия кредитного договора, если это ухудшает права и/или увеличивает обязанности заемщика.

14. При рекламировании, публикации и распространении информации о стоимости кредитных продуктов необходимо указывать как номинальные, так и эффективные ставки процентов, а также размеры комиссионного вознаграждения.

15. Не допускается использование кредитных продуктов, искажающих стоимость услуг и предусматривающих индексирование платежей по кредиту, в привязке к валюте, отличной от валюты кредитного договора.

## **II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

16. МФО имеет Процедуру рассмотрения обращений, являющейся неотъемлемой частью внутреннего Руководства по финансовому менеджменту (Процедура утверждена постановлением Правления МФО 14.12.2015г.). Процедура рассмотрения обращений соответствует законодательству нормативным правовым актам Национального банка. Информация о наличии в МФО процедуры рассмотрения обращений, а также книги жалоб и предложений размещается на видном и доступном для обозрения потребителей месте (информационные стенды и т.п.). Электронная версия процедуры рассмотрения обращений также размещена на официальном интернет-сайте МФО. По требованию потребителя МФО разъясняет ему установленный порядок рассмотрения обращений.

17. Обращение потребителя рассматривается в МФО в порядке, установленном внутренней процедурой № 9. МФО обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и по его результатам информирует заявителей в установленном порядке. В случае, если правила, установленные внутренней Процедурой по порядку рассмотрения обращений потребителей вступают в противоречие с нормативными правовыми актами НБКР, то действуют требования НБКР.



Таблица 1 к Памятке заемщику ЗАО «МКК «ТРАСТ – ЮНИОН»

**ЛИСТОК**

**КЛЮЧЕВЫХ ДАННЫХ О ПОТЕНЦИАЛЬНОМ КРЕДИТЕ**

\*Настоящий листок не заменяет собой кредитный договор или заявку на кредит.

а помогает сравнить условия кредитования нескольких учреждений\*

ФИО заявителя \_\_\_\_\_

Наименование финансово-кредитного учреждения (МФО)	<b>ЗАО «МКК «ТРАСТ – ЮНИОН»</b>
Кем подготовлено (ФИО и должность специалиста МФО)	
Дата подготовки	

<b>РАЗДЕЛ 1. Данные по кредиту</b>		
1. Цель кредита		
2. Валюта кредита		
3. Сумма кредита (сумма, которую Вы хотите получить)		
4. Процентная ставка (номинальная)	(в процентном выражении)	( в денежном выражении за весь период кредита)
5. Годовая эффективная процентная ставка (включает номинальную процентную ставку и расходы по обслуживанию кредита)		
6. Срок кредита (кредитного договора)		
7. Частота выплат (ежемесячно, ежеквартально или др.)		
8. Сумма разового платежа (при аннуитетных платежах)		
9. Расходы по обслуживанию кредита, в том числе: (всего, в денежном выражении за весь период кредита)		
комиссии и сборы МФО по видам (указать все отдельно) (в денежном выражении за весь период кредита)		
услуги третьих лиц (указать все отдельно) (в денежном выражении за весь период кредита)		

Сумма кредита	+	Проценты	+	Расходы по обслуживанию кредита	=	Полная стоимость кредита
---------------	---	----------	---	---------------------------------	---	--------------------------

**Внимательно изучите, прежде чем согласиться на кредит!**

<b>РАЗДЕЛ 2. Другие важные условия</b>	
1. Неустойка за нарушение условий кредитного договора (указать вид и основание наложения )	(в процентном выражении или в твердой сумме)
2. Неустойка за просроченный платеж применяется, если оплату произвели с опозданием на:	_____ дней
3. Обеспечение кредита	(минимальные требования к предмету обеспечения, минимальная стоимость залога)
4. Метод погашения кредита	(аннуитет (равными долями), дифференцированные платежи или др.)

Информация, содержащаяся в разделах 1 и 2 настоящего листа, не является окончательной и может быть изменена в кредитном договоре.



### **РАЗДЕЛ 3. Ваши права как потенциального заемщика**

1. Вы свободны в выборе ФКУ и финансовой услуги.
2. Вы вправе отказаться от подписания кредитного договора или иного договора, соглашения.
3. Вы вправе выбрать язык кредитного договора: государственный (кыргызский) или официальный (русский).
4. Вы вправе получить на руки проект кредитного договора со всеми прилагаемыми документами и в течение 1-3 дней обратиться за консультацией за пределами МФО.
5. Вы вправе получить исчерпывающую информацию и разъяснения об условиях и стоимости кредита, о платежах и порядке расчетов по кредиту (проценты, пени, штраф), о Ваших правах и обязанностях по кредитному договору, о рисках, последствиях и ответственности по нему, а также об иных неясных Вам вопросах об условиях кредита.
6. После подписания кредитного договора, но до момента фактического получения денежных средств Вы вправе безвозмездно отказаться от кредита.

**Сотрудники МФО не вправе содействовать в получении кредита за вознаграждение.**

Если у Вас имеются жалобы, Вы можете позвонить по телефону (0-312) 35-29-48], либо отправить их по адресу МФО: г.Бишкек, ул.Московская № 186-9 или на электронный адрес [office@trust-union.kg](mailto:office@trust-union.kg).

ПРАВИЛЬНОСТЬ И ДОСТОВЕРНОСТЬ  
УДОСТОВЕРЕНА

\_\_\_\_\_  
(ФИО и подпись специалиста МФО)

ПОДТВЕРЖДАЮ ПОЛУЧЕНИЕ ЛИСТКА

\_\_\_\_\_  
(ФИО и подпись заявителя)