

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ЗАЙМА ООО « МКК «КэшКредит»

Настоящие Общие условия Договора займа (далее именуемые – Общие условия) разработаны и утверждены в одностороннем порядке для многократного применения Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная Компания «КэшКредит», ОГРН 1184401005667, зарегистрированной в реестре микрофинансовых организаций № 1903034009140 от 14.02.2019 г.(далее именуемое - Общество) в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21 декабря 2013 года № 353- ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федеральным законом № 151-ФЗ от 2 июля 2010 года «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным Законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденных Банком России 22.06.2017 г., Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке утвержденном Банком России (Протокол № КФНП-13 от 24.04.2025 г.), уставом ООО «МКК «КэшКредит» и иными положениями действующего законодательства Российской Федерации. Общие условия Договора микрозайма размещены в офисах ООО « МКК «КэшКредит», а так же на официальном сайте Общества в сети интернет и являются наряду с Индивидуальными условиями (далее – Индивидуальные условия) неотъемлемой частью Договора займа, заключаемого Обществом (далее – Договор займа).

1. Термины и определения

Займодавец/Кредитор – Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная Компания «КэшКредит».

Дата внесения сведений в государственный реестр микрофинансовых организаций и регистрационный номер записи: №1903034009140 от 14.02.2019 г.

Место нахождения: 157940, Российская Федерация, Костромская область, Красносельский р-н, пгт. Красное-на-Волге , улица Советская , дом 52, помещ.2-43.

Почтовый адрес: 157940, Российская Федерация, Костромская область, Красносельский р-н, пгт. Красное-на-Волге, улица Советская , дом 52, помещ.2-43.

Микрофинансовая организация - юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.07.2010г. 151-ФЗ. Микрофинансовые организации могут осуществлять свою деятельность в виде микрофинансовой Компании или микрокредитной Компании.

Микрокредитная организация /Общество (ООО «МКК «КэшКредит», Компания)- вид микрофинансовой организации, осуществляющей микрофинансовую деятельность с учетом установленных частями 1 и 3 статьи 12 Федерального закона от 02.07.2010г. 151-ФЗ. ограничений, удовлетворяющей требованиям настоящего Федерального закона и нормативных актов Банка России,

Микрофинансовая деятельность - деятельность юридических лиц, имеющих статус микрофинансовой организации, а также иных юридических лиц, имеющих право на осуществление микрофинансовой деятельности по предоставлению микрозаймов (микрофинансирование);

Офис- обособленное подразделение ООО «МКК « КэшКредит», в котором производится прием и оформление документов, необходимых для предоставления микрозаймов Заемщику, а также их консультирование по вопросам получения микрозайма и его исполнения.

Заявитель – физическое лицо, подавшее Заявление Займодавцу о предоставлении потребительского кредита (займа) по установленной Займодавцем форме.

Заявление о предоставлении потребительского микрозайма – выраженное в письменной форме волеизъявление Заемщика на заключение Договора микрозайма, оформленное по утвержденной Кредитором типовой форме, содержащей непосредственно заявление Заемщика на предоставление микрозайма и анкету, включающую в себя необходимые в соответствии с действующим законодательством сведения о Заемщике и его согласия, достоверность которых подтверждается его собственноручной подписью. Термины «Заявление о предоставлении потребительского микрозайма», «Заявление» используются в настоящих Общих условиях микрозайма в качестве равнозначных.

Микрозаем – заем (денежные средства), денежная сумма в российских рублях, предоставленная Займодавцем Заемщику на условиях, предусмотренных Договором займа (далее - Договор), в том числе на условиях возвратности, платности и срочности, в сумме, не превышающей пятьсот тысяч рублей , в соответствии с Договором займа (микрозайма);

Заемщик – физическое лицо, получающее или получившее Заем.

Договор потребительского микрозайма (Договор займа, Договор) – соглашение между Заемщиком и

Микрофинансовой организацией, заключенное в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», по которому Заемщику предоставляются денежные средства в размере и на условиях, предусмотренных Договором, а Заемщик обязуется возратить полученную денежную сумму и уплатить проценты на нее. Договор займа состоит из Индивидуальных и Общих условий.

Индивидуальные условия Договора потребительского займа (далее «**Индивидуальные условия**») – условия Договора потребительского займа, заключенного с клиентом - физическим лицом, согласованные Заемщиком и Займодавцем индивидуально в отдельном документе, составленном в двух экземплярах в письменном виде, подписанном Сторонами.

Общие условия Договора займа- условия Договора займа, которые устанавливаются Займодавцем в одностороннем порядке в целях многократного применения.

Получатель финансовой услуги(Заемщик)– физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу (займ);

Поручитель - физическое лицо, обязанное перед кредитором Заемщика отвечать за исполнение последним его обязательства по Договору займа полностью или в части.

Залог – способ обеспечения обязательств Заемщика, при котором Займодавец приобретает право в случае неисполнения обязательств Заемщика получить удовлетворение за счет заложенного имущества;

Поручительство – способ обеспечения обязательств Заемщика, по которому Поручитель обязывается перед Займодавцем отвечать за исполнение Заемщиком его обязательств по Договору займа (микрозайма) на условиях, определенных в Договоре поручительства;

Финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг;

График платежей – информация о суммах и датах платежей Заемщика по Договору займа с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга, и сумм, направляемых на погашение процентов, а также общей суммы выплат Заемщика в течение срока действия Договора займа, определенной исходя из условий Договора займа, действующих на дату заключения Договора займа;

Расчетный период – временной период (интервал), за который Займодавец осуществляет начисление процентов за пользование займом.

Расчетный период начинается в день, следующий за днем предоставления займа, и заканчивается в день возврата всей суммы займа.

Срок займа – период времени, указанный в Договоре, в течение которого Заемщик вправе использовать займ и в течение которого он должен осуществлять погашение займа в соответствии с Графиком платежей. Ко дню окончания срока займа Заемщик обязан осуществить полное погашение займа и уплатить проценты, начисленные на сумму займа. Исчисление срока займа и начисление процентов на сумму займа осуществляются в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями Договора. При начислении процентов в расчет принимается фактическое количество календарных дней в Расчетном периоде, а в году – действительное число календарных дней (365 или 366 соответственно).

Задолженность – общая сумма задолженности Заемщика по Договору займа , включающая сумму непогашенного займа (основного долга), начисленные, но неуплаченные проценты, а также (при наличии) начисленная неустойка и сумма издержек по получению исполнения;

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;

Информационная база данных Общества- информационная база данных Общества, которая ведётся Обществом в электронном виде посредством технических возможностей программного комплекса 1С «Моя МФО».

Сведения для предупреждения возможного мошенничества - сведения для проведения микрофинансовой организацией в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" мероприятий по противодействию заключению Договоров потребительского займа (кредита) без согласия клиента или с согласия клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием";

Анкета- документ, содержащий сведения о Заемщике/поручителе, заполненный уполномоченным сотрудником Общества, на основании документов и информации, предоставленных Заемщиком. Подпись Заемщика/поручителя в анкете свидетельствует о подтверждении Заемщиком правильности и полноты содержащихся в ней сведений.

Официальный сайт микрофинансовой организации - сайт в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, владельцем которого является эта микрофинансовая организация: <https://кэшкредит.пф/>

2. Виды предоставляемых потребительских займов. Предоставление займа. Проценты по Договору. Полная стоимость займа.

2.1 Займ « Денежный»:

Минимальный размер предоставляемого займа составляет 1 000 (Одна тысяча) рублей. Максимальный размер предоставляемого займа не может превышать 500 000 (Пятьсот тысяч) рублей. Процентная ставка по займам, предоставляемым в соответствии с Правилами, составляет от 36,5% до 292 % годовых, но не превышая рассчитанное Банком России среднерыночное значение полной стоимости займа

соответствующей категории потребительского займа, применяемое в соответствующем календарном квартале, более чем на одну треть. Займ предоставляется на срок от 7 (семи) календарных дней до 24 (двадцати четырёх) календарных месяцев. Индивидуальными условиями Договора микрозайма может быть установлен следующий способ обеспечения обязательств: залог и/или поручительство.

2.2 Заем «Рефинансирование»:

Минимальный размер предоставляемого займа составляет 5 000 (Пять тысяч) рублей. Максимальный размер предоставляемого займа не может превышать 500 000 (Пятьсот тысяч) рублей. Процентная ставка по займам, предоставляемым в соответствии с Правилами, составляет от 36,5 % до 292 % годовых. Займ предоставляется на срок от 7 (семи) календарных дней до 12 (двенадцати) календарных месяцев. Индивидуальными условиями Договора микрозайма может быть установлен следующий способ обеспечения обязательств: залог и/или поручительство.

2.3. Продолжительность процедуры рассмотрения заявления Заемщика, оценка его кредитоспособности и принятия Кредитором решения о выдаче займа или об отказе в выдаче займа зависит от индивидуальных особенностей Заемщика, вида запрашиваемого займа, а также от наличия у Заемщика всех необходимых для принятия решения документов и в среднем занимает от 30 минут до 2-х с момента начала собеседования с Заемщиком.

2.4.Заем предоставляется в валюте Российской Федерации.

2.5.Договор заключается путем присоединения Заемщика к Общим условиям и считается заключенным с момента подписания Индивидуальных условий сторонами. Договор считается заключенным с момента передачи Заемщику денежных средств.

2.6. Выдача микрозайма Заемщику может осуществляться как наличными денежными средствами, так и перечислением средств на указанный Заемщиком Счет в банке .

Датой предоставления займа признается день выдачи Заемщику суммы займа из кассы Общества либо дата зачисления денежных средств в полном объеме на Счет Заемщика. (в случае безналичного перечисления).

2.7. Процентная ставка по Договору определяется с применением ставки в процентах годовых, фиксированную величину которой стороны Договора определяют в Индивидуальных условиях (постоянная процентная ставка).

2.8 Информация о суммах и датах платежей Заемщика по Договору с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по займу, и сумм, направляемых на погашение процентов, а также общей суммы выплат Заемщика в течение срока действия Договора потребительского займа, определенной исходя из условий Договора потребительского займа, действующих на дату заключения Договора, установлены в Графике платежей.

2.9. Полная стоимость потребительского займа не может превышать 292,000 % годовых.

3.Права и обязанности сторон.

3.1. Права Заемщика:

3.1.2. Отказаться от получения микрозайма полностью или частично в течении 5 рабочих дней со дня предоставления Заемщику индивидуальных условий Договора займа, уведомив об этом Займодавца до истечения срока его предоставления.

3.1.3. Произвести полный или частичный досрочный возврат микрозайма на условиях и в сроки, предусмотренные Договором займа.

3.1.4. Требовать предоставления документа, содержащего информацию о дате приема к рассмотрению его заявления о предоставлении микрозайма, в случае если Заемщик по требованию займодавца оформил заявление о предоставлении микрозайма, но решение о заключении Договора займа не может быть принято в его присутствии.

3.1.5. Получить полную и достоверную информацию от Займодавца об условиях предоставления, использования и возврата микрозайма.

3.1.6. Сообщить займодавцу о своем согласии на получение микрозайма на условиях, указанных в индивидуальных условиях Договора займа, в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня предоставления Заемщику индивидуальных условий Договора займа. При этом Займодавец не вправе изменять в одностороннем порядке предложенные Заемщику индивидуальные условия Договора займа в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня их получения Заемщиком.

3.1.7.Обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности

3.1.8. Предоставить по запросу микрофинансовой организации подтверждающие документы, свидетельствующие о фактах, позволяющим микрофинансовой организации рассмотреть заявление Должника о реструктуризации задолженности по Договору займа.

3.1.9. В любой момент в течение времени действия Договора займа, обратиться к кредитору с требованием о предоставлении льготного периода, предусматривающего приостановление исполнения Заемщиком своих обязательств по такому Договору, при одновременном соблюдении условий предусмотренных ст. 6.1-2. Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О

потребительском кредите (займе)", определив длительность льготного периода не более шести месяцев, а также дату начала льготного периода. При этом дата начала льготного периода не может отстоять более чем на один месяц, предшествующий обращению с указанным требованием. Требование Заемщика, предоставляется кредитору путем направления требования по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, или путем вручения требования в офисе микрофинансовой организации с отметкой менеджера о получении. В случае, если Заемщик в своем требовании не определил длительность льготного периода, а также дату начала льготного периода, льготный период считается равным шести месяцам, а датой начала льготного периода - дата направления требования Заемщика кредитору.

3.1.10.В любой момент времени в течение льготного периода прекратить действие льготного периода, направив Кредитору уведомление об этом на электронную почту займодавца, либо по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, либо путем вручения уведомления в офисе микрофинансовой организации с отметкой менеджера о получении.

3.1.11. В любой момент времени в течение льготного периода досрочно погасить суммы (часть суммы) кредита (займа) без прекращения льготного периода.

3.2. Обязанность Заемщика:

3.2.1. Возвратить Займодавцу полученный заём, и уплатить проценты за пользование микрозаймом в размере, в сроки и на условиях Договора займа.

3.2.2. Уведомить Займодавца об изменении контактной информации, используемой для связи не позднее 2 (двух) календарных дней со дня такого изменения, посредством направления уведомления на электронную почту займодавца, либо по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, либо путем вручения уведомления в офисе микрофинансовой организации с отметкой менеджера о получении.

3.2.3. В случае нарушения условий Договора займа, по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов по требованию Займодавца досрочно возвратить всю сумму микрозайма, и уплатить причитающиеся проценты за пользование микрозаймом, неустойку, предусмотренные условиями Договора займа.

3.2.4. Обязанности Заемщика считаются надлежаще и полностью выполненными после возврата Займодавцу всей суммы микрозайма, уплаты процентов за пользование микрозаймом, неустойки в соответствии с условиями Договора займа, определяемых на дату погашения микрозайма.

3.2.5. При представлении требования, указанного в п.3.1.9 настоящих Общих условий Договора потребительского займа, приложить документы, подтверждающие нахождение Заемщика в трудной жизненной ситуации .

3.3. Права Займодавца.

3.3.1. По результатам рассмотрения заявления на предоставление микрозайма Займодавец может отказать получателю финансовой услуги в заключении Договора займа без объяснения причин в соответствии с ч. 5 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", п. 2 ч. 1 ст. 9 Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях". Информация об отказе от заключения Договора займа либо предоставления микрозайма или его части направляется Займодавцем в бюро кредитных историй в соответствии с Федеральным законом "О кредитных историях".

3.3.2. Потребовать от Заемщика досрочно возвратить всю сумму микрозайма и уплатить причитающиеся проценты за пользование микрозаймом, неустойку, предусмотренные условиями Договора займа, в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения (в том числе однократного) Заемщиком его обязательств по погашению микрозайма и/или уплате процентов за пользование микрозаймом по Договору займа.

3.3.3. В случае нарушения Заемщиком условий Договора 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 Займодавец вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися процентами и (или) расторжения Договора потребительского займа, уведомив об этом Заемщика путем направления такого уведомления в адрес места жительства Заемщика посредством почтового отправления, установив срок возврата оставшейся суммы займа 30 (тридцать) календарных дней с момента направления Займодавцем уведомления.

3.3.4. В случае нарушения Заемщиком 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 Займодавец вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы

потребительского кредита займа вместе с причитающимися процентами или расторжения Договора, уведомив об этом Заемщика путем направления такого уведомления в адрес места жительства Заемщика посредством почтового отправления, установив срок возврата оставшейся суммы займа 10 (десять) календарных дней с момента направления Займодавцем уведомления.

3.3.5. Осуществлять уступку прав (требований) по Договору займа только юридическому лицу, осуществляющему профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, юридическому лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности, специализированному финансовому обществу или физическому лицу, указанному в письменном согласии Заемщика, полученном займодавцем после возникновения у Заемщика просроченной задолженности по Договору займа.

При уступке прав (требований) по Договору займа займодавец вправе передавать персональные данные Заемщика и лиц, предоставивших обеспечение по Договору займа, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных, 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".

3.3.6 . Не давать ответ на обращение получателя финансовой услуги по существу в случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

3.3.7. Не вправе требовать исполнения Заемщиком обязательств, начислять проценты и уступать права требования по Договору потребительского кредита (займа) при одновременном наличии следующих обстоятельств:

3.3.7.1 микрофинансовая организация нарушила требования, установленные частями 5 - 13 статьи 9 Федерального закона от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" и частями 9.1 - 9.5 статьи 7 Федерального закона "О потребительском кредите (займе)" от 21.12.2013 N 353-ФЗ;

3.3.7.2. возбуждено уголовное дело по факту хищения денежных средств по Договору потребительского займа у Заемщика.

3.4. Обязанность Займодавца:

3.4.1 При принятии решения о предоставлении потребительского займа рассчитать показатель долговой нагрузки Заемщика и, если значение ПДН, превышает пятьдесят процентов Общество обязано уведомить Заемщика в письменной форме о существующем риске неисполнения обязательств по потребительскому займу, в связи с которым рассчитывался показатель ПДН, и риске применения к нему за такое неисполнение штрафных санкций до момента заключения такого Договора потребительского займа.

3.4.2. Общество при принятии решения о предоставлении потребительского займа обязано провести проверку сведений о получателе денежных средств, указанных в Анкете и Заявлении Заемщика о предоставлении Займа, на наличие сведений о получателе денежных средств в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, формирование и ведение которой осуществляются на основании ч. 5 ст. 27 Федерального закона от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее - база данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента).

В случае если при проведении указанной проверки Обществом будут выявлены совпадения сведений о получателе денежных средств с информацией, содержащейся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, Общество отказывает в заключении Договора займа и уведомляет Заемщика в письменной форме о таком отказе с указанием его причины не позднее окончания дня принятия решения об отказе в заключении Договора займа.

3.4.3. Произвести выдачу микрозайма, путем выдачи наличных денежных средств в кассе офиса Займодавца, либо путем перечисления суммы микрозайма на банковский Счет Заемщика.

3.4.4. Предоставить в АО «Национальное бюро кредитных историй» информацию о Заемщике, предусмотренную ст. 4 Федерального закона от 30.12.2004 N 218-ФЗ «О кредитных историях», а также не позднее 30 минут с момента получения обращения заявителя в целях заключения Договора потребительского займа, одобрения такого обращения, заключения с Заемщиком Договора потребительского займа, передачи Заемщику денежных средств по Договору потребительского займа, отказа заявителю в заключении Договора потребительского займа сведения для предупреждения возможного мошенничества в форме электронного документа совместно со сведениями об идентификационном номере налогоплательщика и сведениями о дате рождения Заемщика.

3.4.5. Предоставить Заемщику информацию о способе бесплатного исполнения денежного обязательства по Договору займа в населенном пункте по месту получения Заемщиком оферты (предложения заключить Договор) или по указанному в индивидуальных условиях Договора займа месту нахождения Заемщика.

3.4.6. По требованию Заемщика предоставить ему документ, содержащий информацию о дате приема к рассмотрению его заявления о предоставлении микрозайма, в случае если Заемщик по требованию займодавца оформил заявление о предоставлении микрозайма, но решение о заключении Договора займа не может быть принято в его присутствии.

3.4.7. По требованию Заемщика в случаях и в течение срока указанного в п.3.1.6. настоящих Общих условий Договора займа, бесплатно предоставить Заемщику настоящие Общие условия Договора займа.

3.4.8. При заключении Договора займа предоставить Заемщику информацию о суммах и датах платежей Заемщика по Договору займа или порядке их определения с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по Договору займа, и сумм, направляемых на погашение процентов - в каждом платеже, а также общей суммы выплат Заемщика в течение срока действия Договора займа, определенной исходя из условий Договора займа, действующих на дату заключения Договора займа (далее - график платежей по Договору займа).

3.4.9. После заключения Договора займа обеспечить доступ Заемщику, посредством направления информации в адрес места жительства Заемщика посредством почтового отправления, либо посредством направления текстового смс-сообщения на номер телефона Заемщика указанного в Анкете, к следующим сведениям

- 1) размера текущей задолженности Заемщика перед займодавцем по Договору займа;
- 2) даты и размеры произведенных и предстоящих платежей Заемщика по Договору займа;
- 3) иным сведениям, указанным в Договоре займа;

3.4.10. Проинформировать Должника о факте возникновения просроченной задолженности, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, посредством направления такой информации в адрес места жительства Заемщика посредством почтового отправления в течении 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности по Договору займа с учетом положений и ограничений предусмотренных 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".

3.4.11. Один раз бесплатно и неограниченное количество раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные микрофинансовой организацией копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия Договора займа;
- 2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление микрозайма (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- 3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (Расходный кассовый ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).
- 4) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по Договору займа.

3.4.12. Документы, указанные в п.п. 1-3 пункта 3.4.11 настоящих Общих условий Договора займа, предоставляются микрофинансовой организацией в течении 10 рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в п.п. 4 пункта 3.4.11 настоящих Общих условий Договора займа предоставляется микрофинансовой организацией в течении 1 рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Срок регистрации обращения «Журнале регистрации обращений» составляет 1 рабочих дня со дня его поступления в адрес микрофинансовой организации, за исключением случаев обращения получателя финансовой услуги относительно попытках заключения с ним Договоров потребительского кредита

(займа) без его добровольного согласия, которое регистрируется незамедлительно.

3.4.13. Предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу вопроса и иные соответствующие разъяснения, в случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по Договору займа.

3.4.14. Рассмотреть заявление Должника о реструктуризации просроченной задолженности и проанализировать приведенные в заявлении факты позволяющие микрофинансовой организации принять решение о реструктуризации задолженности Должника по Договору займа, а также подтверждающие такие факты документы.

3.4.15. Запросить у Должника недостающие документы в случае, если заявление о реструктуризации задолженности по Договору займа, было направлено Должником без указанных микрофинансовой организацией документов, свидетельствующих о фактах позволяющих микрофинансовой организации принять решение о реструктуризации задолженности Должника по Договору займа, за исключением случаев, если решение о реструктуризации может быть принято микрофинансовой организацией без таких документов. Перечень необходимых для рассмотрения микрофинансовой организацией заявления о реструктуризации задолженности документов, приведен в Информация об условиях предоставления, использования и возврата микрозайма в ООО «МКК «КэшКредит».

3.4.17. В случае необходимости, запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения получателя финансовой услуги.

3.4.18. Отвечать на каждое полученное обращение от получателя финансовых услуг, за исключением случаев, если к такому обращению не приложен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документом подтверждающим полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя

финансовой услуги является оригинал или нотариально заверенная копия нотариальной доверенности, оригинал или нотариально заверенное решение органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем), оригинал или нотариально заверенная копия решения суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности). В случае возникновения у микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, для получателя финансовой услуги существует риск получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

3.4.17. Рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в 3.3.6 настоящих Общих условий Договора займа.

3.4.18. Рассмотреть и составить ответ на поступившее к микрофинансовой организации обращение связанное с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в микрофинансовую организацию.

3.4.19. Запросить у получателя финансовой услуги документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, продлив срок рассмотрения обращения не более чем на 10 (десять) рабочих дней, в случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу.

3.4.20. Принять решение по полученному микрофинансовой организацией обращению получателя финансовых услуг.

3.4.21. Получив требование Заемщика, указанное в п. 3.1.9. настоящих общих условий Договора потребительского займа в пятидневный срок рассмотреть указанное требование и в случае его соответствия требованиям ст. 6.1-2. Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" сообщить Заемщику об изменении условий Договора потребительского кредита (займа) в соответствии с представленным Заемщиком требованием, направив ему уведомление в адрес места жительства Заемщика почтовым отправлением.

3.4.22. Не позднее 3 (трех) рабочих дней после прекращения льготного периода по обстоятельствам, указанным в ч. 20 ст.6.1-2. Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", направить Заемщику уточненный график платежей посредством его направления в адрес места жительства Заемщика почтовым отправлением.

3.4.23. В срок не позднее 5 (пяти) дней после окончания льготного периода, направить Заемщику уточненный график платежей посредством его направления в адрес места жительства Заемщика почтовым отправлением.

3.4.24 . Известить заемщика/должника об уступке права требования посредством направления уведомления по почте заказным письмом по адресу заемщика/должника, в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней с даты перехода права требования.

3.4.25. Гарантировать соблюдение тайны об операциях своих заемщиков.

Все работники микрофинансовой организации обязаны соблюдать тайну об операциях заемщиков микрофинансовой организации, а также об иных сведениях, устанавливаемых микрофинансовой организацией, за исключением случаев, установленных федеральными [законами](#);

4.Порядок расчета по Договору

4.1. Погашение микрозайма производится Заемщиком в соответствии с Графиком платежей.

4.2. Уплата процентов за пользование микрозаймом производится Заемщиком одновременно возвратом микрозайма в срок указанный в индивидуальных условиях Договора займа, в соответствии с графиком платежей, либо ежемесячно в сроки и в размерах установленных графиком платежей.

4.3. Проценты за пользование займом начисляются на сумму остатка суммы основного долга по Договору займа со следующего дня после даты получения денежных средств, по день фактического исполнения обязательств по возврату основного долга (включительно) (за исключением случаев погашения микрозайма в день его выдачи), с учетом ограничений начисления процентов, предусмотренных Федеральным законом № 151-ФЗ от 2 июля 2010 года «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

4.4. Датой погашения суммы микрозайма, процентов или неустойки считается дата поступления денежных средств на счет или в кассу офиса Займодавца.

4.5. Сумма произведенного Заемщиком платежа по Договору займа в случае, если она недостаточна для полного исполнения обязательств Заемщика по Договору займа, погашает задолженность Заемщика в следующей очередности:

- 1) задолженность по процентам;
 - 2) задолженность по основному долгу;
 - 3) неустойка (при наличии).
 - 4) проценты, начисленные за текущий период платежей.
 - 5) сумма основного долга за текущий период платежей.
 - 6) иные платежи, предусмотренные законодательством Российской Федерации о потребительском кредите (займе) или Договором потребительского кредита (займа).
- (п. 20 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)")

5.Ответственность за нарушение Заемщиком сроков возврата займа.

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Заемщиком обязательств по возврату займа и (или) уплате процентов, на не погашенную часть суммы основного долга начисляется неустойка в размере 20 % годовых за каждый день просрочки с даты, следующей за датой наступления исполнения обязательства, установленной Договором займа.

5.2. В случае не возврата суммы микрозайма, процентов за пользование микрозаймом, микрофинансовая организация оставляет за собой право обратиться в суд с целью принудительного взыскания задолженности.

5.3. Договор микрозайма может быть расторгнут в порядке и на условиях, определенных законодательством Российской Федерации. 10.2. Изменение или расторжение Договора микрозайма не освобождает Заемщика от исполнения своих денежных и иных обязательств по Договору микрозайма, возникших до момента такого изменения/расторжения.

5.4. Стороны согласовали порядок направления Кредитором уведомлений, содержащих сведения об ненадлежащем исполнении Заемщиком своих обязательств по Договору микрозайма посредством почтовых отправлений, на адрес проживания , указанный Заемщиком в Заявлении-анкете.

5.5. Иные требования и уведомления, предусмотренные Договором микрозайма, направляются Заемщику по адресам и номерам телефонов, указанным им в Анкете. В случае если Заемщик не предоставил Кредитору информацию о новом адресе и номере телефона в письменной форме к моменту направления требований и уведомлений, предусмотренных Договором микрозайма, то направление требований и уведомлений по адресу места нахождения и номерам телефона, указанным Заемщиком в Анкете, признается надлежащим .

6.Разрешение споров

6.1. Спор, возникающий из настоящего Договора Займа, по искам Заемщика к Займодавцу подлежит разрешению в суде по выбору Заемщика, в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", по искам Займодавца к Заемщику споры рассматриваются в суде определенном в индивидуальных условиях Договора займа.

7.Иные условия

7.1. Настоящие Общие условия Договора займа, утверждены микрофинансовой организацией в одностороннем порядке в целях многократного применения в соответствии с п. 3 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)".

7.2. Настоящие общие условия изменяются тем же способом и органом Общества, которым были утверждены. Изменения

Общих условий вступают в силу с даты их публикации на Сайте Общества, если в них не установлено иное. Настоящие общие условия, а также последующие изменения и дополнения к ним подлежат размещению на Сайте Общества.

7.3. В случае противоречий Индивидуальных условий Договора займа настоящим Общим условиям, применяются положения Индивидуальных условий Договора займа.

7.4. К настоящим Общим условиям Договора займа применяются положения ст. 428 ГК РФ.

8. Минимальный объем информации для получателей финансовой услуги (в соответствии с базовым стандартом Банка России)

8.1 Общая информация:

- ✓ полное и (при наличии) сокращенное наименование микрофинансовой организации: Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная Компания «КэшКредит» (ООО «МКК «КэшКредит»).
 - ✓ адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения: 157940, Костромская область, р-н Красносельский, пгт. Красное-на-Волге, ул. Советская, д.52, помещ.2-43.
 - ✓ адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации:
 1. Костромская обл., пгт. Красное-на-Волге, ул. Советская, д.52, помещ. №2-43.
 2. Костромская обл., г.Буй, ул. Октябрьской революции, д.74
 - ✓ режим работы обособленных подразделений :
пн-пт. с 10.00 до 19.00, перерыв с 14.00 до 15.00.
сб-вс с 10.00 до 14.00
 - ✓ контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией:
 - ✓ 8(920)646-38-37 , 8(920) 646-16-41
 - ✓ E-mail: cashkredit44@yandex.ru
 - ✓ Официальный сайт микрофинансовой организации: kashkredit.rf
- Информация:
- ✓ об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии): отсутствует
 - ✓ о факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового Договора или доверенности: отсутствует
 - ✓ о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций: № 1903034009140 от 14.02.2019 г.
 - ✓ о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации): Союз «Микрофинансовый Альянс» № 357 от 08.12.2021г.
 - ✓ об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации): исключение из СРО «Единство», заявление о добровольном выходе , дата исключения 08.12.2021г.
 - ✓ «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц -получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации» размещен на сайте и в офисах Компании.

8.2.Порядок 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 в ООО «МКК «КЭШКРЕДИТ»:

Сотрудники, ответственные за предоставление разъяснений условий

Ответственность за разъяснение условий возлагается на сотрудников следующих должностей:

- ✓ Менеджер по выдаче займов

Принципы разъяснения условий

Основными принципами разъяснения условий являются добросовестность, полнота и достоверность разъясняемых сведений.

При разъяснении условий Договора займа не допускается:

- ✓ оказание психологического давления на Заявителя с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- ✓ стимулирование заключения Заявителем иного Договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного Заявителем на лучших для него условиях;

В случае возникновения у Заявителя вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по Договору об оказании финансовой услуги, ответственный сотрудник обязан предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

Ответственный сотрудник имеет права и обязан разъяснять условия посредством:

- ✓ телефонных переговоров;
- ✓ личных бесед (как на территории подразделений МКК, так и в месте нахождения Заявителя).
- ✓ в письменной форме - на соответствующее письменное обращение Получателя финансовой услуги, поступившее в офис МКК.

Разъяснение условий Договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую Получатель финансовой услуги намерен получить в МКК, доводится до получателей финансовых услуг бесплатно.

Список условий, обязательных для разъяснения

Ответственный сотрудник обязан разъяснить Заявителю следующие условия:

- ✓ Сумма займа;
- ✓ Срок действия Договора;
- ✓ Валюта, в которой предоставляется займ;
- ✓ Процентная ставка;
- ✓ Количество, размер и периодичность (сроки) платежей Заемщика (график погашения займа);
- ✓ Порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей Заемщика при частичном досрочном возврате микрозайма;
- ✓ Способы исполнения Заемщиком обязательств по Договору по месту нахождения Заемщика;
- ✓ Бесплатный способ исполнения Заемщиком обязательств по Договору;
- ✓ Обязанность Заемщика заключить иные Договоры;
- ✓ Ответственность Заемщиков за ненадлежащее исполнение условий Договора, размер неустойки (штрафа, пени) и порядок их определения;
- ✓ Условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по Договору;
- ✓ Способ обмена информацией между кредитором и Заемщиком;
- ✓ Очередность погашения задолженности;
- ✓ Разрешение споров, в том числе их досудебное урегулирование;
- ✓ Способы защиты законных прав Заявителя;
- ✓ Способы взаимодействия, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности;
- ✓ Прочие условия Договора займа;
- ✓ Запрос информации из Бюро кредитных историй и предоставление информации в Бюро;

8.3. Риски, связанные с заключением и исполнением Договора микрозайма, и возможные негативные финансовые последствия заключения Договора микрозайма:

Перед принятием решения о заключении Договора микрозайма ООО «МКК «КэшКредит» рекомендует Вам ознакомиться с информацией о рисках, связанных с заключением и исполнением Договора микрозайма и возможных негативных последствиях заключения Договора микрозайма.

- 1) При несвоевременном исполнении обязательств по Договору микрозайма проценты по Договору микрозайма продолжают начисляться в размере, установленном в Договоре микрозайма, на сумму задолженности. Таким образом, Ваша задолженность по Договору микрозайма растет каждый день до момента погашения Договора микрозайма с учетом ограничений, установленных в Договоре микрозайма..
- 2) Начиная с первого дня просрочки по Договору микрозайма, информация о наличии просроченной задолженности направляется в несколько бюро кредитных историй. В результате Ваша кредитная история портится, что в дальнейшем может затруднить для Вас получение нового кредита или займа.

8.4. Информация для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения Договора микрозайма:

Перед заключением Договора микрозайма ООО «МКК «КэшКредит» рекомендует Вам внимательно проанализировать свое финансовое положение, принимая во внимание следующие факторы:

- 1) Оцените Ваши текущие расходы на погашение займов (когда и в каких суммах Вам необходимо производить выплаты по текущим займам).
- 2) Добавьте к Вашим текущим расходам расходы на погашение микрозайма, который Вы планируете взять в ООО «МКК «КэшКредит» (учтите как расходы на погашение суммы основного долга, так и расходы на погашение процентов по займу, а также обратите внимание на срок погашения микрозайма в ООО «МКК «КэшКредит»).
- 3) Оцените Ваши текущие доходы: когда и в каких суммах Вы ожидаете поступления денежных средств.
- 4) Сравните Ваши текущие доходы с учетом сроков их поступления и предстоящие расходы в случае получения микрозайма в ООО «МКК «КэшКредит» с учетом срока погашения. Будет ли у Вас реальная возможность погасить микрозайм в ООО «МКК «КэшКредит» в полном объеме без просрочки.?
- 5) Оцените вероятность наступления обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения обязательств по Договору микрозайма (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных доходов по не зависящим от Вас причинам, Ваше состояние здоровья, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

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

Права Заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности закреплены в Федеральном законе 230-ФЗ от 03.07.2016 года «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". Полный текст закона доступен по ссылке http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_200497/.

Заёмщик имеет право:

- ✓ погасить возникшую просроченную задолженность;
- ✓ воспользоваться иными правами, установленными действующим законодательством;

- ✓ направить ООО «МКК «КэшКредит» и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся способов взаимодействия с ним, с указанием на:

1) осуществление взаимодействия только через указанного Должником представителя;

2) отказ от взаимодействия.

Заявление об отказе взаимодействия может быть направлено 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 любое время вправе отменить свое заявление, касающееся способов взаимодействия с ним, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным Договором займа.
- ✓ в любое время вправе отозвать согласия, данные им при заключении Договора займа, сообщив об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому даны соответствующие согласия, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением.
- ✓ запретить Займодавцу уступать свои права по Договору микрозайма третьим лицам, выражая соответствующий письменный запрет в Индивидуальных условиях Договора при подписании Договора либо иным в письменном виде не позднее срока возврата микрозайма, установленного Индивидуальными условиями.

8.6. 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.

- ✓ обращения направляются в Общество:

по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением в Общество по адресу: 157940, Костромская область, р-н Красносельский, пгт. Красное-на-Волге, ул. Советская, д.52, помещ.2-43.

- ✓ возможность направления обращений в саморегулируемую организацию:

по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением в Саморегулируемую организацию Союз «Микрофинансовый Альянс» : 8 (800) 555-24-99, г. Москва, Полесский проезд 16, стр.1, оф.308 info@alliance-mfo.ru

- ✓ возможность направления обращений в Банк России:

через Интернет-приемную Банка России: Интернет-приемная Банка России (на сайте Банка России <http://www.cbr.ru/Reception/>)

на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

по факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса +7 495 771-48-30);

передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

8.7. Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в Договорах об оказании финансовых услуг).

В случае нарушения прав получателя финансовой услуги, Заёмщик может обратиться:

- ✓ к руководителю ООО «МКК «КэшКредит»
- ✓ в Саморегулируемую организацию Союз «Микрофинансовый Альянс»
- ✓ в Банк России
- ✓ к финансовому управляющему

Способы досудебного урегулирования споров:

- ✓ Проведение переговоров с займодавцем
- ✓ Реструктуризация долга
- ✓ Предоставления графика погашения задолженности
- ✓ Заключение мировых соглашений

Получатель финансовой услуги имеет право:

- ✓ погасить задолженность;
- ✓ получить информацию о размере и структуре его задолженности, о наименовании займодавца, о сроках, порядке и способах погашения просроченной задолженности;
- ✓ представить гарантийное письмо о погашении задолженности;
- ✓ получить ответ на претензию по действиям Общества, в случае ее направления в адрес организации в виде обращения;
- ✓ подать заявление на реструктуризацию задолженности;
- ✓ Иные процедуры (в т.ч. медиации) в рамках досудебного урегулирования спора не запрещенные законодательством в случае согласия обеих сторон на их реализацию.

8.8. Информация о лицах, оказывающих существенное (прямое или косвенное) влияние на решения, принимаемые органами управления микрофинансовой организации, в порядке, установленном учредительными документами.

Списки аффилированных лиц размещены в разделе сайта «Нормативные документы» и в офисах Компании.

8.9. Информация для получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения

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 (адрес, предоставленный получателем финансовой услуги при заключении Договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или Договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями Договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным микрофинансовой организацией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение микрофинансовая организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении Договора об оказании финансовой услуги)

Рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (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.

8.10. Информация о праве потребителей финансовых услуг направить обращение финансовому уполномоченному в соответствии со статьями 15 - 19 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2018, N 24, ст. 3390), а также место нахождения, почтовый адрес и номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, адрес официального сайта финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

Место нахождения: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3, получатель — АНО «СОДФУ»

Почтовый адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3, получатель — АНО «СОДФУ»

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10

Адрес официального сайта финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <https://finombudsman.ru/>

Как направить обращение финансовому уполномоченному? (информация с официального сайта финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/>)

Шаг 1. В случае если у Вас возникли разногласия с финансовой организацией, до обращения к финансовому уполномоченному удостоверьтесь, что ваше обращение подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным.

Шаг 2. Перед обращением к финансовому уполномоченному с целью соблюдения обязательного претензионного порядка Вам необходимо направить заявление (претензию) в финансовую организацию, с которой у Вас возник спор. Финансовая организация должна рассмотреть ваше заявление (претензию) и направить вам ответ в течение 30 календарных дней со дня, следующего за днем получения финансовой организацией заявления (претензии). В случае, если заявление (претензия) было направлено в электронной форме по стандартной форме, утвержденной Советом службы финансового уполномоченного, и со дня нарушения Ваших прав прошло не более 180 дней, — в течение 15 рабочих дней.

Если полученный ответ Вас не устраивает или Вы не получили его в указанный срок, переходите к следующему шагу.

Шаг 3. Направьте обращение финансовому уполномоченному. Служба финансового уполномоченного рекомендует направлять обращения в электронной форме через личный кабинет потребителя финансовых услуг на официальном сайте финансового уполномоченного.

Если у Вас отсутствует возможность направить обращение в электронной форме, обращение может быть направлено на бумажном носителе почтовым отправлением по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3, получатель — АНО «СОДФУ». На сайте финансового уполномоченного Вы можете скачать образцы обращений к финансовому уполномоченному по самым популярным тематикам (для подачи обращения как в электронном виде через личный кабинет, так и на бумажном носителе). В течение трех рабочих дней со дня поступления обращения Вам будет направлено уведомление о принятии его к рассмотрению или об отказе в принятии.

Информация о Требованиях к оформлению обращения, принятие обращений службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного, об обращениях, не подлежащих рассмотрению финансовым уполномоченным размещена на сайте Компании, в разделе «Информация для клиентов МФО» и офисах Компании.

