

ПОЛОЖЕНИЕ О МИНИМАЛЬНОМ ОБЪЕМЕ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ (В СООТВЕТСТВИИ С БАЗОВЫМ СТАНДАРТОМ ЦБ РФ)

Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утверждён Банком России (протокол от 07.05.2026 № КФНП-14), со ст. 4, 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Федеральным законом от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», так же в соответствии с Федеральным законом "О потребительском кредите (займе)" от 21.12.2013 N 353-ФЗ. Настоящее Положение определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники ООО «МКК «КэшКредит» (далее по тексту - «МКК») должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

1. Информация для получателей финансовых услуг Общества

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, Красносельский р-н, пгт Красное-На-Волге, Советская ул, д. 52, помещ. 2-43

-адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации:

- Костромская обл., пгт. Красное-на-Волге, ул. Советская, д.52, оф.№2-43.

- Костромская обл., г.Буй, ул. Октябрьской революции, д.62а

- режим работы микрофинансовой организации: пн-пт. с 10.00 до 19.00

- контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией:

8(920)646-38-37

- e-mail : cashkredit44@yandex.ru

- официальный сайт микрофинансовой организации: <https://кэшкредит.рф/>

- 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 «Институты развития малого и среднего бизнеса» №357 от 08.12.2021 г.

- об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации): исключение из СРО «Единство», заявление о добровольном выходе, дата исключения 08.12.2021 г

- текст Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации размещен в разделе "Нормативные документы" и в офисе организации.

2. Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации, в том числе оказываемых за дополнительную плату

Полный перечень услуг размещен на сайте в разделе «Информация для заемщиков» и на информационном стенде.

Финансовые и дополнительные услуги отсутствуют.

3. 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

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

3.2. 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;

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. 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

4.1. Ответственный сотрудник обязан разъяснить Заявителю следующие условия:

1. Сумма займа;
2. Срок действия договора;
3. Валюта, в которой предоставляется займ;
4. Процентная ставка;
5. Количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика (график погашения займа);
6. Порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате микрозайма;
7. Способы исполнения заемщиком обязательств по договору по месту нахождения заемщика;
8. Бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору;
9. Обязанность заемщика заключить иные договоры;
10. Ответственность заемщиков за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) и порядок их определения;
11. Условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору;
12. Способ обмена информацией между кредитором и заемщиком;
13. Очередность погашения задолженности;
14. Разрешение споров, в том числе их досудебное урегулирование;
15. Способы защиты законных прав Заявителя;
16. Способы взаимодействия, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности;
17. Прочие условия договора займа;
18. Запрос информации из Бюро кредитных историй и предоставление информации в Бюро;

4. 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.

- Риск чрезмерной долговой нагрузки: возможность, что совокупные обязательства по займу окажутся несоразмерными текущему финансовому положению получателя финансовой услуги и уровню его подтвержденных доходов, что может привести к ухудшению его финансового состояния.

- Риск невозможности своевременного исполнения обязательств: при снижении дохода, потере работы, задержках выплаты заработной платы, пенсии, пособий или иных доходов может возникнуть риск несвоевременного внесения платежей по договору и образования просроченной задолженности.

- Риск увеличения расходов при нарушении условий договора: в случае просрочки платежей по договору может происходить начисление процентов на просроченную задолженность, неустоек (штрафов, пеней) и иных платежей, предусмотренных договором, что ведет к увеличению общей суммы расходов по финансовой услуге.

- Риск применения мер взыскания задолженности: при образовании и сохранении просроченной задолженности к получателю финансовой услуги могут быть применены меры взыскания, предусмотренные законодательством и договором, включая передачу информации о задолженности в бюро кредитных историй и ограничение возможности получения новых займов.

Получателю финансовой услуги разъясняется, что использование финансовой услуги без учета реального финансового положения и возможных изменений дохода может привести к значительному росту долговой нагрузки, снижению уровня жизни, необходимости направлять значительную часть доходов на обслуживание долга и ограничению иных расходов.

5. 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).

6. 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/.

Заемщик 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.

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.

- обращения направляются в Общество:

по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением в Общество по адресу: 157940, Костромская область, м.р-н Красносельский, г.п. поселок Красное-на-Волге, пгт. Красное-на-Волге, ул. Советская, д. 52, помещ. 2-43, по электронной почте: E-mail cashkredit44@yandex.ru.

- возможность направления обращений в саморегулируемую организацию:

по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» по адресу:

125367, РОССИЯ, Г. МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ПОКРОВСКОЕ-СТРЕШНЕВО, ПОЛЕССКИЙ ПР-Д, Д. 16, СТР. 1, ПОМЕЩ./ЭТ. 308/АНТРЕСОЛЬ

info@alliance-mfo.ru +7(800)555-24-99 +7 (499)322-46-77 +7 (843)212-15-25

- возможность направления обращений в Банк России:

через Интернет-приемную Банка России: Интернет-приемная Банка России (на сайте Банка России <https://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. 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, Заемщик может обратиться:

- к руководителю ООО «МКК «КэшКредит»
- в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»
- 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.

Путём обращения в суд с исками на действия (бездействие) МКК;

- путём обращения получателя финансовых услуг в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов получателей финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Информация о факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг лица, действующего от имени и (или) за счет микрофинансовой организации, а также его наименование, идентификационный номер налогоплательщика, адрес, реквизиты лицензии или данные о внесении сведений в соответствующий реестр Банка России (при наличии), контактные данные (номер телефона, сайт в сети "Интернет" (при его наличии), адрес электронной почты для приема обращений: не применимо.

9. 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 на стенде в офисе компании.

10. 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)

11. Рекомендуются включать в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Компанией;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) сотрудника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

11.1. Ответ на обращение по существу не дается МКК в следующих 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.

12. 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. Проверить, подлежит ли ваш спор с финансовой организацией рассмотрению финансовым уполномоченным, можно, ответив на предложенные по ссылке вопросы.

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 **заявление о восстановлении нарушенного права (претензию)** и направить вам ответ в течение 30* календарных дней со дня, следующего за днем получения финансовой организацией заявления о восстановлении нарушенного права (претензии). Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Закон предусматривает также случаи, когда ответ должен быть направлен вам в течение 15* рабочих дней со дня, следующего за днем получения заявления о восстановлении нарушенного права (претензии).

Если полученный ответ вас не устраивает* или вы не получили его в установленный срок, переходите к следующему шагу.

Шаг 3. Направьте **обращение** финансовому уполномоченному. Процесс подачи обращения прост и не требует от потребителя специальных знаний в юридической сфере.

Служба финансового уполномоченного рекомендует направлять обращения в электронной форме через **личный кабинет потребителя финансовых услуг** на официальном сайте финансового уполномоченного.

Подать обращение финансовому уполномоченному можно также в электронной форме **на портале Госуслуг** (Единый портал государственных услуг Российской Федерации).

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».

Обратите внимание, при направлении обращения на бумажном носителе, оно должно быть собственноручно подписано заявителем.

В некоторых регионах Российской Федерации можно обратиться к финансовому уполномоченному через МФЦ.

С более подробной информацией о направлении обращения финансовому уполномоченному можно на сайте <https://finombudsman.ru/>