

Утверждено
Приказом директора
ООО «МКК Аэлита» от 10 февраля 2018 года

Зубов А.В.



**СПРАВОЧНИК ЗАЕМЩИКА
Общества с ограниченной ответственностью
«Микрокредитная компания «Аэлита»**

1. Общие положения

Настоящий справочник разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Аэлита» (далее – Общество) 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, утвержденным Банком России 22.06.2017г. (далее - Стандарт).

Вся необходимая информация для заключения договора займа (микрозайма) доводится Обществом до получателей финансовых услуг (заемщиков) бесплатно в соответствии с принципом равенства всех в правах.

**2. Информация, подлежащая раскрытию микрофинансовой организацией
в соответствии с требованиями Стандарта**

| | | |
|---|--|--|
| 1 | Полное наименование | Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Аэлита» |
| 2 | Краткое наименование | ООО МКК «Аэлита» |
| 3 | Юридический адрес | 457020, Челябинская область, г. Пласт ул. Октябрьская, 62, оф. «Аэлита» |
| 4 | Фактический адрес | 457020, Челябинская область, г. Пласт ул. Октябрьская, 62, оф. «Аэлита» |
| 5 | Адреса обособленных подразделений | Обособленные подразделения отсутствуют |
| 6 | Режим работы | пн – пт: с 09-00 до 17-00 сб – с 09-00 до 14-00 вс: выходной день |
| 7 | Официальный сайт | www.25059.ru |
| 8 | Информация об используемом МФО товарном знаке | Товарный знак не используется |
| 9 | Контактный телефон, по которому осуществляется связь с организацией | 8-351-60-2-50-59 8-919-322-50-59 |

| | | |
|----|--|---|
| 10 | Информация о факте привлечения третьего лица для оказания финансовых услуг микрофинансовой организации на основании гражданского-правового договора или доверенности | Третьи лица для оказания финансовых услуг не привлекаются |
| 11 | Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций | 2110674000191 |
| 12 | Сведения о членстве в саморегулируемой организации (СРО) | СРО «Единство» (ОГРН 1121600001555), Дата приема в члены СРО: 24.11.2015, Номер в реестре членов СРО: 249 |
| 13 | ИНН | 74240286 |
| 14 | ОГРН | 1117424000352 |
| 15 | Информация о привлечении денежных средств физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей | ООО МКК «Аэлита» не привлекает денежные средства физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, не являющихся учредителями (участниками). |

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

Общество оказывает финансовые услуги посредством выдачи микрозаймов, условия и порядок выдачи устанавливаются Правилами предоставления потребительских микрозаймов, Общими условиями договора потребительского микрозайма. Дополнительные услуги, в том числе оказываемые за дополнительную плату, Общество не оказывает.

4. Информация об установленном в микрофинансовой организации порядке разьяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разьяснений

В Обществе установлен следующий порядок разьяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить:

Все формы договоров и иных документов размещены в свободном доступе в офисе и на сайте Общества (Правила предоставления потребительских микрозаймов, Общие условия договора потребительского микрозайма, Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского микрозайма и иные документы, регламентирующие деятельность Общества).

Консультирование осуществляется лицом, непосредственно взаимодействующим с получателем финансовых услуг в офисе Общества, а также консультантом Общества по телефону, указанному на сайте и в офисе.

Получатель финансовой услуги может направить письменный запрос по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении в адрес Общества по адресу: 457020, Челябинская область, г. Пласт, ул. Октябрьская, 62, оф. «Аэлита». В этом случае лицо, ответственное за рассмотрение обращения обязано составить ответ на поступившее обращение в течение 12

рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений». Аналогичный порядок предоставления ответа и разъяснений применяется при возникновении у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства РФ, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги.

Лицом, ответственным за предоставление соответствующих разъяснений, является заместитель директора по правовым вопросам Дяктев Михаил Юрьевич.

5. Информация для получателей финансовых услуг о целесообразности заключения договора потребительского микрозайма

Общество сообщает получателям финансовых услуг о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение для целей принятия решения о заключении договора потребительского займа на предлагаемых микрофинансовой организацией условиях, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- 1) соразмерность долговой нагрузки (общей суммы задолженности перед третьими лицами) получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;
- 2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов и пр.);
- 3) вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

Дополнительно Общество информирует о том, в соответствии со статьей 9 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22 июня 2017 г., микрофинансовая компания до заключения договора потребительского займа или принятия получателем финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, обязана запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию:

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

6. Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (получении потребительского займа)

Перед принятием решения о заключении договора микрозайма Общество рекомендует ознакомиться с информацией о рисках, связанных с заключением и исполнением договора микрозайма и возможных негативных последствиях заключения договора микрозайма.

- 1) Риск увеличения суммы, подлежащей к уплате процентов, за пользование займом у Заёмщика в случае просрочки Заемщиком возврата займа (части займа) или неуплаты процентов (части процентов) более чем на 1 (один) день. Проценты за пользование займом начисляются до даты фактического исполнения обязательств по оплате. Проценты на сумму основного долга продолжают начисляться, исходя из ставки, определенной договором, до достижения размера равного двум размерам суммы займа. Проценты на непогашенную часть суммы основного долга продолжают начисляться до достижения суммы процентов равной двум размерам суммы предоставленного потребительского кредита (займа);
- 2) Риск применения к заемщику неустойки (штрафа, пени) в соответствии с договором в следующих случаях и размерах: - неустойка (пени) взимаются в случае просрочки платежа, за каждый день просрочки; неустойка (пени) за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по возврату займа или по уплате начисленных за пользование займом процентов, составляет 20% годовых на не погашенную Заемщиком часть суммы основного долга.
В случае, если проценты на сумму потребительского микрозайма за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются, Заемщик уплачивает неустойку в виде пени из расчета 0,1 процента от непогашенной в срок части суммы основного долга за каждый день нарушения обязательств.
- 3) Риск возникновения негативной кредитной истории в бюро кредитных историй вследствие неисполнения Заемщиком своих обязательств по предоставленному ООО МКК "Аэлита" займу;
- 4) В случае возникновения у ООО МКК "Аэлита" сомнений относительно подлинности подписи на обращении Заёмщика или полномочий представителя Заёмщика, ООО МКК "Аэлита" обязана проинформировать Заёмщика о риске получения информации о Заёмщике не уполномоченным лицом;
- 5) Риск несоразмерности долговой нагрузки Заёмщика с текущим финансовым положением;
- 6) В случае обращения заемщика о предоставлении потребительского кредита (займа) в сумме (с лимитом кредитования) 100 000 рублей и более или в эквивалентной сумме в иностранной валюте при условии, если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся у заемщика на дату обращения в адрес микрофинансовой организации о предоставлении потребительского кредита (займа) обязательствам по кредитным договорам, договорам займа, включая платежи по предоставляемому потребительскому кредиту (займу), будет превышать пятьдесят процентов годового дохода заемщика, для заемщика существует риск неисполнения им обязательств по договору потребительского кредита (займа) и применения к нему штрафных санкций;
- 7) Риск наступления обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения Заемщиком своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья Заёмщика, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода);
- 8) Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов) не совпадают с сроками платежей по займу(займам).

8. Информация о правах получателя финансовой услуги (заемщика) 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" (далее – Закон № 230-ФЗ).

9. Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги и о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг

Получатели финансовых услуг вправе осуществлять защиту нарушенных прав следующими способами:

- В ПОРЯДКЕ ДОСУДЕБНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА путем направления обращений в адрес микрофинансовой организации в соответствии с Требованиями и рекомендациями к содержанию обращений получателей финансовых услуг и порядку обработки таких обращений, утвержденными микрофинансовой организацией;
- В СУДЕБНОМ ПОРЯДКЕ путем обращения за защитой нарушенных прав в судебные органы в порядке, установленным действующим процессуальным законодательством Российской Федерации;
- В АДМИНИСТРАТИВНОМ ПОРЯДКЕ путем обращения заявителя в органы, осуществляющие в отношении микрофинансовой организации контрольно-надзорные функции:

1. БАНК РОССИИ

с использованием сервиса «Интернет-приемная», размещенного на официальном сайте Банка России (www.cbr.ru) или путем направления письменной корреспонденции по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12;

2. САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ СОЮЗ МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ «ЕДИНСТВО» (СРО «ЕДИНСТВО»)

- в саморегулируемую организацию, членом которой является Общество, по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением в СРО «Единство» по адресу: 420066, РТ, г Казань, а/я 100 или по электронной почте: edinstvo@sro-mfo.ru.
- в устной форме по телефону +7(843) 212-1-525.

В отношении микрофинансовой организации получатели финансовых услуг вправе направить обращение в порядке, установленном Требованиями и рекомендациями к содержанию обращений получателей финансовых услуг и порядку обработки таких обращений, утвержденными микрофинансовой организацией, в частности:

- в устной форме непосредственно в офисе микрофинансовой организации;
- в письменной форме путем направления корреспонденции по адресу: 457020, Челябинская область, г. Пласт, ул. Октябрьская, 62, офис «Аэлита».

9. Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги (заемщика), включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора

Получатели финансовой услуги (заемщики) до разрешения спора в судебном порядке могут воспользоваться правом направления в Общество обращения, содержащего какие-либо вопросы, просьбы относительно задолженности по договору займа, а также информацию относительно взаимодействия с кредитором.

Способы защиты прав заемщиков установлены, в том числе, Федеральным законом от 03.07.2016 г. № 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".

В частности в статье 8 Закона № 230-ФЗ закреплено право должника направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктом 1

(личные встречи, телефонные переговоры) и пунктом 2 (телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи) части 1 статьи 4 Закона № 230-ФЗ, с указанием на:

- 1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- 2) отказ от взаимодействия.

Форма указанного в части 1 статьи 8 Закона № 230-ФЗ заявления утверждается уполномоченным органом. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

Заявление должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты.

В качестве представителя должника, предусмотренного частью 3 статьи 8 Закона № 230-ФЗ, может выступать только адвокат.

В случае получения указанного в части 1 статьи 8 Закона № 230-ФЗ заявления кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие только с указанным представителем, которым может являться только адвокат.

Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, 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 случае получения заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении вышеуказанного срока, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником способами, предусмотренными пунктом 1 (личные встречи, телефонные переговоры) и пунктом 2 (телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи) части 1 статьи 4 Закона № 230-ФЗ.

В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления должника об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничений, предусмотренных частью 7 статьи 8 Закона № 230-ФЗ, приостанавливается на два месяца. В течение указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных Федеральным законом № 230-ФЗ. В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности заявление должника об отказе от взаимодействия не направлялось, он вправе направить такое заявление в порядке, предусмотренном статьей 8 Закона № 230-ФЗ, по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

Должник в любое время вправе отменить свое заявление, указанное в части 1 статьи 8 Закона № 230-ФЗ, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

В отношении должника, находящегося под попечительством и ограниченного в дееспособности, заявление, указанное в части 1 статьи 8 Закона № 230-ФЗ (взаимодействие через представителя или отказ от взаимодействия), может быть подано его попечителем.

В случае получения кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, заявления о взаимодействии только через указанного должником представителя или отказ от взаимодействия с нарушением требований статьи 8 Закона № 230-ФЗ кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны разъяснить должнику порядок оформления такого заявления должника путем направления соответствующих сведений способом, предусмотренным договором (при его наличии), или по почте заказным

письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения под расписку в срок не позднее десяти рабочих дней со дня получения такого заявления должника.

Указанное заявление о взаимодействии только через указанного должником представителя или отказ от взаимодействия предусматривает ограничение или прекращение взаимодействия с должником соответствующего лица, которому направлено заявление, применительно к каждому указанному в таком заявлении самостоятельному обязательству, срок исполнения которого наступил.

В случае направления должником заявления кредитору последний не вправе привлекать другое лицо для осуществления с должником взаимодействия по указанному в таком заявлении обязательству без учета предусмотренных в заявлении ограничения или отказа должника от взаимодействия.

Процедура медиации Обществом не предусмотрена.

10. Рассмотрение Обществом обращений получателей финансовых услуг

10.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг (заемщиков) Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Обществом его обращения.

Ответ на обращение заемщика Общество направляет по адресу, предоставленному ей заемщиком при заключении договора потребительского займа или по адресу, сообщенному заемщиком в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных". В случае направления обращения от имени заемщика его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществу заемщиком при заключении договора потребительского займа, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

Общество обязано отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, указанных в пункте 10.3. настоящего Справочника.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги (заемщика), являются: нотариально удостоверенная доверенность (в случае предоставления копии такой доверенности, эта копия должна быть нотариально удостоверена), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги (заемщика) или полномочий представителя заемщика, Общество обязано проинформировать заемщика о риске получения информации о заемщике неуполномоченным лицом.

В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью Заёмщика.

10.2 Требования и рекомендации к содержанию обращения

Обращение получателя финансовой услуги (заемщика) должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом (индивидуальным предпринимателем):

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение (адрес, предоставленный заемщиком при заключении договора займа или адрес, сообщенный заемщиком в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями

Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»).

Обращение получателя финансовой услуги (заемщика) должно содержать следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между заемщиком и Обществом;
- 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) работника 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.

10.3 Права Общества при работе с обращениями заемщиков

Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги (заемщика) по существу в следующих случаях: в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме);

1) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО «МКК Аэлита», а также членов их семей;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению;

3) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

В случае направления обращения от имени заемщика его представителем Общество вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заемщика.

Общество обязано рассмотреть обращение заемщика по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных выше.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.