

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ООО МФК «ЭЙРЛОАНС» ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Настоящий порядок разработан в соответствии с требованиями 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, протокол от 07.05.2026г. № КФНП-14, и устанавливает перечень информации, предоставляемой ООО МФК «ЭйрЛоанс» (далее по тексту — Кредитор/Микрофинансовая организация) получателям финансовых услуг (далее по тексту — Клиенты).

1. Общие сведения о Кредиторе

1.1. Наименование, адрес, обособленные подразделения Кредитора

- Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «ЭйрЛоанс»
- Сокращенное наименование: ООО МФК «ЭйрЛоанс»
- Юридический и фактический адрес: 123317, г. Москва, Пресненская набережная, д. 8, стр. 1, пом. 554М
- Обособленные подразделения: отсутствуют

1.2. Режим работы

- сайт с информацией о Кредиторе и условиях оказываемых им финансовых услуг — круглосуточно;
- направление Клиентами заявок на предоставление займа и рассмотрение данных заявок Кредитором — круглосуточно;
- размещение Клиентами в Личном кабинете Клиента или обращения на горячую линию Кредитора по телефону +7 (499) 649-66-75 с соответствующим заявлением/предложением об изменении Договора займа — круглосуточно;
- консультации сотрудниками Кредитора Клиентов по вопросам, возникающим при оформлении и сопровождении договоров займа — круглосуточно;
- консультации сотрудниками Кредитора Клиентов по вопросам погашения просроченной задолженности — круглосуточно;
- получение писем по электронной почте Кредитора: support@kviku.ru — круглосуточно;
- прием почтовой корреспонденции в офисе Кредитора — с 10:00 до 18:00.

1.3. Телефон, данные сайта и электронной почты Кредитора

- Контактный телефон, по которому осуществляется связь с сотрудниками Кредитора: +7 (499) 649-66-75;
- Телефон горячей линии: +7 (499) 649-66-75;

- Официальный сайт: www.kviku.ru;
- Адрес электронной почты: support@kviku.ru.

1.4. Товарный знак, ОГРН, членство в СРО

Кредитор использует товарный знак kviku, свидетельство размещено на сайте в разделе «Нормативные документы». Кредитор не привлекает к оказанию финансовых услуг третьих лиц на основании гражданско-правового договора или доверенности. Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций — 651303045003744. Кредитор является членом Саморегулируемой организации Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР») с 28.01.2016 г.

2. Финансовые и дополнительные услуги Кредитора

Суммы, сроки, процентные ставки по Договорам потребительского займа (далее по тексту — Договор займа), порядок и условия предоставления займов, а также оказания Кредитором дополнительных услуг, в том числе оказываемых за дополнительную плату, размещены на сайте Кредитора и содержатся также в Правилах предоставления и обслуживания займов ООО МФК «ЭйрЛоанс» и Общих условиях Договоров потребительского займа. Указанные Правила и Общие условия размещены на сайте Кредитора и доступны для неограниченного круга лиц круглосуточно. Условия о привлечении инвестиций также размещены на официальном сайте Кредитора.

3. Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую Клиент намерен получить

Клиент вправе получать от Кредитора информацию и разъяснения о порядке и условиях предоставления, обслуживания, возврата Суммы Займа, а также возможности и порядке изменения его условий по инициативе Кредитора и Клиента посредством направления на электронный адрес Кредитора: support@kviku.ru, размещения в Личном кабинете Клиента или обращения к Кредитору по телефону +7 (499) 649-66-75 с соответствующим заявлением/предложением. Кредитор обязан предоставлять Клиенту разъяснения по всем вышеперечисленным вопросам. Лицами, ответственными за предоставление соответствующих разъяснений, являются сотрудники Кредитора — менеджеры по работе с клиентами, руководит которыми Игнатьев Юрий.

4. Риски, связанные с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора, и возможные негативные финансовые последствия

4.1. Кредитор доводит до сведения Клиентов следующую информацию

- о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору, и о возможных негативных финансовых последствиях, в частности — о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги по сравнению с ожидаемой суммой расходов при несвоевременном исполнении обязательств и о применяемой неустойке (штрафе, пене). Размер задолженности по каждому конкретному Договору займа сообщается Клиенту с учетом Индивидуальных условий Договора займа: суммы займа, процентов за пользование займом, количества и сроков допущенных просрочек, размера неустойки с учетом количества дней просрочки. Структура и размер текущей задолженности размещается Кредитором в Личном кабинете Клиента и/или предоставляется по запросу, направленному на почтовый адрес или адрес электронной почты Кредитора;
- информацию о том, что привлекаемые Кредитором займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации;
- информацию о рисках невозврата денежных средств, привлекаемых микрофинансовой организацией от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования). Такие риски минимальны и могут быть связаны только с появлением обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор) — чрезвычайных, непредвиденных и непредотвратимых обстоятельств: стихийные бедствия, пожар, массовые заболевания (эпидемии), забастовки, военные действия, террористические акты, диверсии,

ограничения операций по привлечению и возврату денежных средств, запретительные меры государств, международные санкции, отсутствие у должника необходимых денежных средств, финансово-экономический кризис, изменение валютного курса, девальвация национальной валюты, преступные действия неустановленных лиц и другие не зависящие от воли сторон обстоятельства.

4.2. Обязанность Клиента проанализировать финансовое положение

Кредитор предоставляет Клиенту информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения Договора займа на предлагаемых условиях, а Клиент обязан до получения Займа внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе:

- соразмерность своей долговой нагрузки с текущим финансовым положением;
- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения обязательств по Договору займа (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения обязательств по Договору займа (потеря работы, задержка получения дохода, состояние здоровья Клиента).

На Индивидуальные условия заключаемого Договора займа могут также оказать влияние сведения о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах Клиента в случае предоставления Клиентом данных сведений в ответ на запрос Кредитора. Порядок предоставления данных сведений регламентирован также Правилами предоставления и обслуживания займов ООО МФК «ЭйрЛоанс».

5. Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности и способы защиты прав

5.1. Права Клиента

При осуществлении Кредитором процедуры взыскания просроченной задолженности Клиенты вправе пользоваться всеми правами и способами защиты прав, предоставленными им действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 03.07.2016г. № 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", Федеральным законом от 21.12.2013г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Гражданским кодексом Российской Федерации и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации. При возникновении просроченной задолженности Клиенты вправе получать от Кредитора информацию о просроченной задолженности любым удобным способом, о досудебном урегулировании спора и/или реструктуризации задолженности.

5.2. Информирование о просроченной задолженности

Кредитор с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки Клиента в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности информирует Клиента о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с Клиентом, согласованных в Договоре займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации. Кредитор информирует Клиента о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивает у Клиента информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

5.3. Реструктуризация задолженности

В случае возникновения просроченной задолженности по Договору займа Клиент (его правопреемник, представитель) вправе обратиться к Кредитору с заявлением о реструктуризации задолженности. Кредитор обязан рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в

нём факты и подтверждающие документы. Кредитор рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности в следующих случаях, наступивших после получения Клиентом суммы потребительского займа:

- смерть Клиента;
- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Клиенту или его близких родственников;
- присвоение Клиенту инвалидности 1–2 группы после заключения Договора займа;
- тяжелое заболевание Клиента, длящееся не менее 21 календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 календарных дней;
- вынесение судом решения о признании Клиента недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 рублей Клиентом по договору потребительского займа;
- потеря работы или иного источника дохода Клиента в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 месяцев и более, если Клиент имеет несовершеннолетних детей либо семья Клиента относится к категории неполных;
- обретение Клиентом статуса единственного кормильца в семье;
- призыв Клиента в Вооруженные силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении Клиента, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- произошедшее не по воле Клиента существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода Клиента и (или) его способность исполнять обязательства по Договору займа.

Указанные факты должны быть подтверждены документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, и предоставлены Клиентом вместе с заявлением о реструктуризации. Кредитор вправе запросить недостающие документы у Клиента, если заявление было направлено без указанных документов и Кредитором не принято решение о рассмотрении заявления без представления документов. По итогам рассмотрения заявления Кредитор принимает решение о реструктуризации задолженности либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет Клиенту ответ в порядке и сроки, указанные в пункте 3 статьи 13 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, утвержденного Банком России, протокол от 07.05.2026г. № КФНП-14 (размещен на сайте Кредитора). В случае принятия решения о реструктуризации Кредитор предлагает Клиенту заключить соответствующее соглашение в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6. Способы и адреса для направления обращений получателями финансовых услуг

Получатели финансовых услуг вправе направлять обращения любым удобным для них способом:

- посредством Почты России или в офис Кредитора по адресу: 123317, г. Москва, Пресненская набережная, д. 8, стр. 1, пом. 554М;
- посредством электронной почты по адресу: support@kviku.ru;
- размещения в Личном кабинете Клиента на сайте Кредитора;
- устного обращения к Кредитору по телефону +7 (499) 649-66-75.

Также получатели финансовых услуг вправе обращаться:

- в СРО «МиР», членом которой является Кредитор: почтовый адрес — 107078, г. Москва, Орликов переулок, д. 5, стр. 2, подъезд 1, этаж 5, офисы 538 и 540; эл. почта — info@nprmir.ru; телефоны — +7 (495) 258-87-05, +7 (495) 258-68-31; факс — +7 (495) 258-8709;

- в территориальное подразделение Банка России, расположенное на территории субъекта РФ, в котором проживает Клиент (адрес — на сайте www.cbr.ru), либо в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, тел. 8 (495) 771-91-00.

7. Рекомендации по составлению обращения в ООО МФК «ЭйрЛоанс»

При направлении обращения ООО МФК «ЭйрЛоанс» рекомендует включать в обращение следующую информацию и документы (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 документов).

ООО МФК «ЭйрЛоанс» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (для физического лица — фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты либо почтовый адрес; для юридического лица — полное наименование и место нахождения);
- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом в новом обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

ООО МФК «ЭйрЛоанс» рассмотрит обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения в установленные сроки.

8. Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа

8.1. Требования к заемщику

Заемщиком может быть дееспособный гражданин Российской Федерации в возрасте от 18 лет, имеющий постоянную или временную регистрацию на территории РФ.

8.2. Виды и суммы займа, сроки возврата, валюта

Займы предоставляются в валюте Российской Федерации (рублях) на сумму и срок, указанные в Индивидуальных условиях договора займа, в пределах диапазонов, установленных Правилами предоставления и обслуживания займов ООО МФК «ЭйрЛоанс», размещёнными на сайте Кредитора.

8.3. Процентные ставки и полная стоимость займа (ПСК)

Процентная ставка по займу и диапазон значений полной стоимости займа размещаются на сайте Кредитора совместно, шрифтом одинакового размера, в соответствии с частью 4.1 статьи 5 Федерального закона № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

8.4. Перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления

Для рассмотрения заявления и оценки платежеспособности Клиент предоставляет сведения, предусмотренные правилами предоставления и обслуживания займов ООО МФК «ЭйрЛоанс» (далее по тексту – «Правила»), в том числе о паспорте гражданина РФ, ИНН/СНИЛС и иные сведения, предусмотренные в Правилах.

8.5. Способы возврата займа, уплаты процентов, включая бесплатный способ

Возврат займа и уплата процентов осуществляются в безналичной форме, в том числе через личный кабинет на сайте Кредитора. Клиент может оплатить займ в том числе бесплатными способами (без комиссии) следующим образом:

- оплата через терминалы «Элекснет»;
- оплата по реквизитам Кредитора в мобильном приложении одного из банков: АО «Альфа-Банк», АО «Т-Банк», Банк ВТБ (ПАО), ПАО «Сбербанк» (при подключённой подписке «СберПрайм»), АО «Газпромбанк», АО «Почта Банк».

8.6. Сроки, в течение которых заемщик вправе отказаться от получения займа

При оформлении нецелевого займа (например, на неотложные нужды) Клиент вправе отказаться от получения займа в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты его получения, уплатив проценты за фактический срок пользования денежными средствами. Если договор займа является целевым (для приобретения товара или услуги), срок отказа составляет 30 (тридцать) календарных дней.

8.7. Способы обеспечения исполнения обязательств

Все займы предоставляются Кредитором без обеспечения — без залога имущества и без поручительства третьих лиц.

8.8. Иные договоры и услуги, связанные с договором займа

Заключение договора займа не обусловлено обязательным заключением иных договоров или приобретением дополнительных услуг. При оформлении заявки Клиенту может быть предложено на добровольной основе: услуги онлайн-юриста или онлайн-психолога или иные услуги. Клиент самостоятельно выражает согласие либо отказ от каждой такой услуги отдельным действием; отказ от дополнительных услуг не является основанием для отказа в предоставлении займа и не влияет на условия его предоставления.

8.9. Определение курса иностранной валюты

Заём предоставляется и подлежит возврату исключительно в валюте Российской Федерации (рублях). Перевод денежных средств по поручению Клиента третьим лицам осуществляется в рублях РФ. Расчёты в иностранной валюте не производятся.

8.10. Право заемщика на запрет уступки прав (требований) третьим лицам

Кредитор вправе уступить (передать) права (требования) по договору займа третьим лицам, если Клиент при заключении договора не выразил запрет на такую уступку. Клиент вправе запретить уступку прав (требований) третьим лицам, как при оформлении заявки на получение займа, так и после заключения договора.

8.11. Подсудность споров по искам Кредитора к Заемщику

Споры по искам Кредитора к Клиенту — физическому лицу рассматриваются по месту жительства Клиента в соответствии с действующим процессуальным законодательством Российской Федерации.

8.13. Право заемщика установить запрет на заключение договоров потребительского кредита (займа) в соответствии с Федеральным законом от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях»

Клиент вправе установить в бюро кредитных историй запрет на заключение с ним договоров потребительского кредита (займа), за исключением договоров, обеспеченных ипотекой и (или) залогом транспортного средства, а также договоров основного образовательного кредита с

государственной поддержкой. Порядок установления и снятия запрета определяется Федеральным законом № 218-ФЗ (в том числе через Госуслуги или бюро кредитных историй). Кредитор проверяет наличие действующего самозапрета в кредитной истории Клиента при рассмотрении заявки и при наличии сведений о действующем запрете отказывает в заключении договора займа.