

Порядок предоставления ООО МКК «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 22.06.2017г., и устанавливает перечень информации, предоставляемой ООО МКК «ЭйрЛоанс» (далее по тексту – Кредитор/Микрокредитная организация) получателям финансовых услуг (далее по тексту – Клиенты).

1. Общие сведения о Кредиторе.

1. Наименование, адрес, обособленные подразделения Кредитора:

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ЭйрЛоанс»

Сокращенное наименование: ООО МКК «ЭйрЛоанс»

Юридический и фактический адрес: 123317, г. Москва

Пресненская набережная, д. 8, стр. 1, пом. 554М

Обособленные подразделения: отсутствуют

2. Режим работы:

- сайта 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 часов 00 минут до 18 часов 00 минут.

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

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 28.01.2016г.

2. Финансовые и дополнительные услуги Кредитора

Суммы, сроки, процентные ставки по Договором 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 МКК «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 разьяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую Клиент намерен получить.

Клиент вправе получать от Кредитора информацию и разьяснения 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 разьяснения по всем вышеперечисленным вопросам.

Лицами, ответственными за предоставление соответствующих разьяснений являются сотрудники Кредитора – менеджеры по работе с клиентами, руководит которыми Игнатъев Юрий.

4. Риски, связанные с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и с возможными негативными финансовыми последствиями при использовании финансовой услуги

4.1. Настоящим Кредитор доводит до сведения Клиентов следующую информацию:

1) о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги, в частности:

- о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

Размер задолженности по каждому конкретному Договору займа сообщается Клиенту с учетом Индивидуальных условий Договора займа, в частности: Суммы займа, процентов за пользование займом, количества и сроков допущенных просрочек, размера неустойки с учетом количества дней просрочки. Структура и размер текущей задолженности Клиента размещается Кредитором в Личном кабинета Клиента и /или предоставляется Кредитором Клиенту по его запросу, направленному на почтовый адрес Кредитора или адрес электронной почты Кредитора;

2) 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;

3) 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, возникших в течение реализации договорных обязательств, которые нельзя было разумно ожидать при заключении договора либо избежать или преодолеть, а также находящиеся вне контроля сторон такого договора.

В частности, к таким обстоятельствам относятся: стихийные бедствия (землетрясение, наводнение, ураган), пожар, массовые заболевания (эпидемии), забастовки, военные действия, террористические акты, диверсии, ограничения операций по привлечению и возврату денежных средств, запретительные меры государств, запрет операций, в том числе с отдельными странами, вследствие принятия международных санкций, отсутствие у должника необходимых денежных средств, а также финансово-экономический кризис, изменение валютного курса, девальвация национальной валюты, преступные действия неустановленных лиц и другие, не зависящие от воли сторон договора обстоятельства.

4.2. 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, следующие факторы:

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

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 МКК «ЭйрЛоанс».

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

5.1. 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. 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 по Договору займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивает у Клиента информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

5.3. В случае возникновения просроченной задолженности по Договору займа Клиент (его правопреемник, представитель) вправе обратиться к Кредитору с заявлением о реструктуризации задолженности.

В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по Договору займа, Кредитор обязан рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном данным пунктом.

В частности, Кредитор рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности Клиента перед Кредитором по Договору займа в следующих случаях, наступивших после получения Клиентом суммы потребительского займа:

- 1) смерть Клиента;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Клиенту или его близких родственников;
- 3) присвоение Клиенту инвалидности 1 - 2 группы после заключения Договора займа;
- 4) тяжелое заболевание Клиента, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании Клиента недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей Клиентом по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода Клиента в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если Клиент имеет несовершеннолетних детей либо семья Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение Клиентом статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв Клиента в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении Клиента, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) 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 в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и Кредитором не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

По итогам рассмотрения заявления Клиента о реструктуризации Кредитор принимает решение о реструктуризации задолженности по Договору займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в порядке и в сроки, указанные в пункте 3 статьи 19 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 22.06.2017г. (размещен на сайте Кредитора).

В случае принятия Кредитором решения о реструктуризации задолженности по Договору займа, в ответе Клиенту Кредитор предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между Кредитором и Клиентом 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:

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

Также получатели финансовых услуг вправе обращаться:

1. в СРО «МиР», членом которой является Кредитор, по следующим адресам:
Почтовый адрес и место расположения офиса СРО «МиР»: 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.2, подъезд 1, этаж 5, офисы 538 и 540
Электронная почта: info@prmir.ru
По телефонам: +7 (495) 258-87-05, +7 (495) 258-68-31
По факсу: +7(495) 258-8709.

2. в территориальное подразделение Банка России, расположенное на территории субъекта РФ, в котором проживает Клиент (адрес соответствующего подразделения можно найти на сайте Банка России: 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 МКК «ЭйрЛоанс».

При направлении обращения ООО МКК «ЭйрЛоанс» рекомендует включать в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- 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 микрофинансовой организации, 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.

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

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, 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; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) 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.

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