

Утверждено:  
Приказом директора  
ООО «МКК Деньги до зарплаты Ангарск» от 21 февраля 2018 года

Друхтеин Б.В.

**СПРАВОЧНИК ЗАЕМЩИКА**  
**Общества с ограниченной ответственностью**  
**«Микрокредитная компания Деньги до зарплаты Ангарск»**



## 1. Общие положения

Настоящий справочник разработан Обществом с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания ДЕНЬГИ ДО ЗАРПЛАТЫ АНГАРСК» (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 на условия, порядок и объем получаемой информации.

## 2. Минимальный объем информации, предоставляемой получателю финансовой услуги

**2.1.** Полное фирменное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания ДЕНЬГИ ДО ЗАРПЛАТЫ АНГАРСК».

Сокращенное фирменное наименование: ООО «МКК ДЕНЬГИ ДО ЗАРПЛАТЫ АНГАРСК».

Юридический адрес: 665830, ОБЛАСТЬ ИРКУТСКАЯ, ГОРОД АНГАРСК, УЛИЦА 22 МИКРОРАЙОН, ДОМ 12, КВ 69.

Информация об адресах обособленных подразделений Общества, а также о режиме работы размещена в местах оказания услуг

Сайт компании: [www.ddz38.ru](http://www.ddz38.ru)

Контактный телефон: 88005501025

Регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций: №1603525007517 от 20.02.2016 г.,

ООО «МКК ДЕНЬГИ ДО ЗАРПЛАТЫ АНГАРСК» является членом Саморегулируемой организации Союз микрофинансовых организаций «Единство», регистрационный номер записи в реестре членов 1201 от 10.10.2016 г.

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

ООО «МКК ДЕНЬГИ ДО ЗАРПЛАТЫ АНГАРСК» оказывает финансовые услуги посредством выдачи микрозаймов, условия и порядок выдачи устанавливаются Общими условиями договора займа, Правилами предоставления и обслуживания займов, а также индивидуальными условиями договора займа. Дополнительных услуг, в том числе оказываемых за дополнительную плату, Общество не оказывает.

## 2.3. Информация об установленном в микрофинансовой организации порядке 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 Обществе установлен следующий порядок разъяснения 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 офисах и на сайте Общества (Правила предоставления и обслуживания займов, Общие условия договора займа, Индивидуальные условия договора потребительского займа и иные документы, регламентирующие деятельность Общества).

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

Получатель финансовой услуги может направить письменный запрос по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении в адрес Общества по адресу: 665830, ОБЛАСТЬ ИРКУТСКАЯ, ГОРОД АНГАРСК, УЛИЦА 84 КВАРТАЛ, ДОМ 20, в указанном 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 директор Общества Друхтейн Б.В.

#### **2.4. Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа)**

Перед принятием решения о заключении договора микрозайма ООО МКК «ДЕНЬГИ ДО ЗАРПЛАТЫ АНГАРСК» рекомендует ознакомиться с информацией о рисках, связанных с заключением и исполнением договора микрозайма и возможных негативных последствиях заключения договора микрозайма.

ООО «МКК ДЕНЬГИ ДО ЗАРПЛАТЫ АНГАРСК» информирует о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору займа и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (пени) за нарушение обязательств по договору займа (микрозайма).

При несвоевременном исполнении обязательств по договору микрозайма проценты по договору микрозайма продолжают начисляться в размере, установленном в договоре микрозайма, на непогашенную сумму основного долга. Таким образом, задолженность по договору микрозайма увеличивается до момента погашения суммы задолженности с учетом ограничений, установленных ч. 1 ст. 12.1. Федерального закона от 02.07.2010 г. «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», а именно: после возникновения просрочки исполнения обязательства проценты на непогашенную заемщиком часть суммы основного долга продолжают начисляться до достижения общей суммы подлежащих уплате процентов размера, составляющего двукратную сумму непогашенной части займа.

Кроме этого, договором потребительского займа установлена неустойка в виде пени в размере 20 (Двадцать) процентов годовых, начисляемая с первого дня просрочки платежа на остаток основного долга по займу.

Начиная с первого дня просрочки по договору микрозайма, информация о наличии просроченной задолженности направляется в бюро кредитных историй. В результате

кредитная история ухудшается, что в дальнейшем может затруднить получение нового кредита или займа.

## **2.5. 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). Полный текст Закона размещен на сайте Общества и во всех офисах оказания финансовой услуги по выдаче займа.

## **2.6. Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг (заемщиками), 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 по адресу: 665830, ОБЛАСТЬ ИРКУТСКАЯ, ГОРОД АНГАРСК, УЛИЦА 84 КВАРТАЛ, ДОМ 20 по электронной почте на почтовый адрес: [ddz138@mail.ru](mailto:ddz138@mail.ru) (документы в электронном виде подписываются аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись)).

Получатели финансовых услуг (заемщики) имеют возможность направления обращений 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](mailto:edinstvo@sro-mfo.ru).

Получатели финансовых услуг (заемщики) имеют 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, г. 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).

Также обращения можно направить в Отделение по Иркутской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации по адресу: 664025, г. Иркутск, ул. Ленина, 16, Тел. (395-2) 25-47-00, факс 25-48-88

## **2.7. 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.

Полный текст Федерального закона № 230-ФЗ размещен во всех офисах Общества, где осуществляется оказание финансовой услуги по выдаче микрозаймов и на сайте Общества.

Процедура медиации Обществом не предусмотрена.

## **2.8. Информация для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора микрозайма**

Перед заключением договора микрозайма ООО «МКК ДЕНЬГИ ДО ЗАРПЛАТЫ АНГАРСК» рекомендует получателям финансовой услуги (заемщикам) внимательно проанализировать свое финансовое положение, принимая во внимание следующие факторы:

1) Соразмерность долговой нагрузки с текущим финансовым положением. Оцените текущие расходы на погашение займов (когда и в каких суммах будет необходимо производить выплаты по текущим займам);

2) Оцените предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору займа (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов). Когда и в каких суммах Вы ожидаете поступления денежных средств.

3) Добавьте к Вашим текущим расходам расходы на погашение микрозайма, который Вы планируете взять в ООО «МКК ДЕНЬГИ ДО ЗАРПЛАТЫ АНГАРСК» (учтите как расходы на погашение суммы основного долга, так и расходы на погашение процентов по займу, а также обратите внимание на срок погашения микрозайма). Сравните Ваши текущие доходы с учетом сроков их поступления и предстоящие расходы в случае получения микрозайма в ООО «МКК ДЕНЬГИ ДО ЗАРПЛАТЫ АНГАРСК» с учетом срока погашения. Будет ли у Вас реальная возможность погасить микрозайм в ООО «МКК ДЕНЬГИ ДО ЗАРПЛАТЫ АНГАРСК» в полном объеме без просрочки?

4) Оцените 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 Вас причинам, состояние здоровья, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

4. ООО «МКК ДЕНЬГИ ДО ЗАРПЛАТЫ АНГАРСК» уведомляет получателей финансовой услуги (заемщиков) о том, что сведения, предоставленные заемщиком о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах заемщика (данная информация в обязательном порядке запрашивается при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей), могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

## **3. Рассмотрение Обществом обращений получателей финансовых услуг**

### **3.1. 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 № 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 3.3. 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.

### **3.2. 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.

### **3.3. Права Общества при работе с обращениями заемщиков**

Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги (заемщика) по существу в следующих случаях:

1) 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);

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

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) 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.