

ПАМЯТКА ЗАЕМЩИКА*

Уважаемый клиент.

Прежде чем воспользоваться возможностью получения потребительского займа в Обществе с ограниченной ответственностью Микрокредитной компании «Содействие XXI» (далее - Общество), предлагаем Вам детально ознакомиться с условиями предоставления, использования и возврата потребительского займа в Обществе.

1. Сведения об Обществе

Руководство деятельностью Общества (ОГРН 1146685039599) осуществляет Директор Лашко Алексей Владимирович. Директор Общества находится в Головном офисе Общества по адресу: 620026, г. Екатеринбург, ул. Мамина-Сибиряка, д. 126. Телефон Головного офиса Общества: (343)288-76-07.

Взаимодействие с получателями финансовых услуг Общества осуществляется в офисах кассовых узлов и обособленных подразделений Общества, а также по телефонам кассовых узлов и обособленных подразделений Общества, опубликованным на сайте Общества www.mfo-sodeistvie.su и размещенным в помещениях кассовых узлов и обособленных подразделений Общества. Пользуясь указанными каналами связи, Вы сможете задать интересующие Вас вопросы и получить необходимые разъяснения, в том числе об условиях договоров займа и иных документов в отношении предоставляемых Обществом финансовых услуг. Соответствующие разъяснения Вы можете получить от любого специалиста кассового узла и обособленного подразделения Общества. По вопросам качества обслуживания Вы можете также связаться с Обществом по телефону службы качества: (343)328-68-66.

Информацию об Обществе, адресах и графике работы кассовых узлов и обособленных подразделений Общества, правилах предоставления микрозаймов в Обществе, о продуктах и услугах Общества Вы можете получить на сайте Общества в сети Интернет www.mfo-sodeistvie.su и в помещениях кассовых узлов и обособленных подразделений Общества.

22.12.2014 г. сведения об Обществе внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций под номером 651403465006121. 02.09.2016 г. Общество включено в реестр членов СРО Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие» (СРО «МиР») под номером 66 000614. Адрес официального сайта СРО «МиР» - www.npmir.ru.

2. Требования к заемщику

Общество не ограничивает круг своих клиентов, устанавливая какие-либо требования к предельному возрасту заемщика. Для получения потребительского займа в Обществе Вам достаточно быть дееспособным физическим лицом, иметь гражданство Российской Федерации, предъявить документы, перечисленные в Правилах предоставления микрозаймов в Обществе, и дать Обществу

* Условия предоставления, использования и возврата потребительского займа в Обществе с ограниченной ответственностью Микрокредитной компании «Содействие XXI» по состоянию на 24.10.2018 г.

письменное согласие на обработку персональных данных, проверку своей кредитной истории и платежеспособности.

Однако условиями отдельных программ предоставления потребительских займов могут быть установлены дополнительные требования к заемщикам, выполнение которых является обязательным для получения потребительского займа. Например, для того, чтобы получить заем по программе «Для Вас, пенсионеры!», «Экспресс пенсионерам», клиент должен являться получателем пенсии за выслугу лет или пенсии по старости.

3. Сроки рассмотрения заявления о предоставлении займа и перечень документов, прилагаемых к нему

Сроки рассмотрения заявления о предоставлении займа и перечень прилагаемых к нему документов подробно описаны в Правилах предоставления микрозаймов в Обществе. Предлагаем Вам ознакомиться с указанными Правилами на сайте Общества www.mfo-sodeistvie.su или в офисе любого кассового узла и обособленного подразделения Общества.

4. Виды потребительских займов в Обществе, суммы и сроки их возврата

Виды потребительских займов, которыми Вы можете воспользоваться, утверждены Условиями программ предоставления потребительских займов лицам, обратившимся в Общество. В зависимости от условий конкретной программы Вы можете получить заем без предоставления какого-либо обеспечения или при обязательном наличии созаемщика. Ряд программ предоставления потребительских займов рассчитан на определенные категории заемщиков (пенсионеров).

Суммы и сроки возврата потребительских займов также определяются Условиями программ предоставления потребительских займов лицам, обратившимся в Общество.

Ознакомиться с Условиями программ предоставления потребительских займов Вы можете на сайте Общества www.mfo-sodeistvie.su или в офисе любого кассового узла и обособленного подразделения Общества.

5. Валюта и способы предоставления займов клиентам Общества

Общество предоставляет займы в рублях. Также в рублях номинируются обязательства и осуществляются расчеты заемщика по погашению и обслуживанию займа.

По Вашему выбору Вы можете получить заем наличными деньгами в кассе Общества либо безналичным перечислением на Ваш банковский счет, заполнив соответствующее заявление с указанием реквизитов своего счета. Общество не взимает никакие комиссионные и компенсационные платежи за выдачу займа наличными деньгами или за операцию безналичного перечисления. Но в зависимости от того, в каком банке Вы обслуживаетесь, банк может впоследствии взять с Вас комиссию за снятие наличных средств с Вашего счета или за операцию по их последующему перечислению.

Рассматривая вариант безналичного перечисления займа на Ваш банковский счет, ознакомьтесь с тарифами банка за проведение последующих операций и оцените уровень возможных расходов.

6. Процентные ставки

Ставка процентов за пользование займом определяется условиями соответствующей программы предоставления потребительских займов. Кроме того, для ряда программ предоставления потребительских займов разработана

система бонусов, уменьшающих размер процентной ставки.

Процентная ставка не изменяется в период действия договора займа. Проценты за пользование займом начисляются на фактический остаток основного долга по займу, начиная со дня, следующего за днем получения Вами займа, и заканчивая днем возврата суммы займа в полном объеме. Применяемые Обществом программные средства обеспечивают ежедневное начисление процентов на непогашенный остаток основного долга по займу, учитываемый на Вашей лицевой карточке на начало каждого операционного дня. При определении дневной процентной ставки за базу берется фактическое количество дней в году, на который приходится период пользования займом.

Если Вы заключили договор потребительского займа на срок до 1-го года, Общество прекратит начисление процентов за пользование займом после того, как сумма начисленных процентов достигнет 3-кратного размера суммы займа.

7. Виды и суммы иных платежей клиента по договору займа

Помимо процентов за пользование займом Вам не нужно вносить какие-либо иные платежи по договору займа.

8. Диапазоны значений полной стоимости займа по видам потребительских займов

Диапазоны значений полной стоимости займа по утвержденным в Обществе программам приведены в приложении №1 к настоящей памятке.

Внимание!

Размышляя о возможности получения займа в Обществе, задумайтесь:

А). Насколько актуальна для Вас покупка, которую Вы полностью или частично намерены оплатить за счет заемных средств? Действительно ли она Вам так необходима?

Б). Сможете ли Вы своевременно исполнять обязательства по полученному займу? Сколько, исходя из располагаемого Вами семейного бюджета, Вы можете реально направить на погашение причитающихся с Вас платежей по договору займа и насколько Ваши финансовые возможности соотносятся с размером такого платежа? Соответствуют ли сроки получения Вами дохода (пенсии, заработной платы и т.п.) срокам внесения платежей по договору займа?

Оцените вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения Вами своих обязательств по договору (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от Вас причинам, состояние, способное негативно повлиять на Ваше трудоустройство и, соответственно, получение Вами дохода).

Обсудите это с членами своей семьи, Вашими созаемщиками и, если Вы найдете условия погашения и обслуживания займа чрезмерно обременительными для Вас, создающими угрозу Вашему семейному бюджету и необходимость резко ограничить Ваши регулярные расходы, лучше откажитесь от займа либо обратитесь в Общество с предложением подобрать более приемлемые для Вас условия кредитования. Если в Обществе действуют иные аналогичные программы предоставления займов с более длительным периодом погашения и умеренным размером ежемесячного платежа, взаимодействующее с Вами уполномоченное лицо Общества предложит Вам рассмотреть возможность получения займа на условиях такой программы.

9. Периодичность платежей заемщика при возврате займа и уплате процентов за пользование займом

Срок пользования займом распределяется на периоды, в течение которых Вы осуществляете погашение части займа (уплату части основного долга и причитающихся процентов). Это могут быть недели, декады, месяцы, но не реже. В Ваших же интересах погашать основной долг частями в течение срока займа. Такая схема позволяет, во-первых, равномерно распределить нагрузку по погашению основного долга на весь период пользования займом. Во-вторых, общая сумма процентов, которую Вы оплатите в этом случае, будет существенно ниже, а, значит, и сам заем обойдется Вам дешевле. В-третьих, при погашении платежей в соответствии с графиком Вы зарабатываете положительную кредитную историю и приобретаете возможность получить последующие займы по ряду программ Общества на более выгодных условиях.

При заключении договора займа Вам будет предоставлен график платежей, в котором фиксируются периоды внесения причитающихся от Вас платежей. Вы должны регулярно исполнять обязательства по займу не позднее последнего дня текущего периода. По своему усмотрению Вы можете внести платежи раньше или досрочно погасить весь заем.

Как правило, периоды пользования займом соотносятся с периодами получения Вами дохода. Если Вы получаете доход раз в месяц, то и платежи по займу удобнее осуществлять с такой периодичностью.

Также в график платежей могут быть включены рекомендуемые даты платежей (даты получения вами дохода: пенсии, заработной платы и т.д.). Если Вы не осуществите платеж по погашению займа в рекомендуемую дату, Общество не станет применять к Вам какие-либо санкции, т.к. у Вас есть время осуществить платеж до последнего дня текущего периода. Однако для Вашего удобства в целях недопущения возможной просрочки исполнения обязательств рекомендуем Вам вносить ежемесячный платеж по погашению займа и уплате процентов в день получения дохода.

10. Способ возврата потребительского займа

Вы можете возвращать заем теми же способами, что и получили: наличными денежными средствами в кассу Общества либо безналичным перечислением на его расчетный счет в банке. Если Вы проводите безналичное перечисление со своего счета, открытого в банке, или без открытия счета, выясните размер комиссии, которую банк взимает за эту услугу. То же касается и перечисления средств со своей пластиковой карты через банкомат.

Клиенты ПАО СБЕРБАНК, имеющие в указанном банке действующий банковский счет, могут погашать заем через все каналы обслуживания физических лиц ПАО СБЕРБАНК, включая удаленные, например, Сбербанк онлайн, терминалы (при наличии технической возможности). При этом погашение займа через ПАО СБЕРБАНК будет для клиентов абсолютно бесплатным. Для лиц, не являющихся клиентами ПАО СБЕРБАНК, осуществление платежа в пользу Общества через кассу ПАО СБЕРБАНК без открытия счета также бесплатно.

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

Общество не навязывает Вам финансовые услуги. Вы своей волей определяете приемлемость условий получения займа. После ознакомления с общими условиями займа внимательно прочитайте предложенные для

согласования с Вами индивидуальные условия. Если Вы не настаиваете на оперативном получении займа, у Вас есть пять дней со дня получения Вами индивидуальных условий для согласования, в течение которых Вы оцениваете приемлемость для Вас таких условий и принимаете решение об их подписании. Вы вправе отказаться от получения займа в любой момент в течение этого пятидневного срока.

Не беспокойтесь, Общество не вправе и не намерено применять к Вам никаких санкций в виде т.н. комиссии «за рассмотрение документов», «заказ на получение денежных средств со счета в банке» или «компенсацию упущенной выгоды». Напротив, мы понимаем и поддерживаем Ваше решение отказаться от займа, если после детального изучения всех связанных с этим обязательств Вы найдете их непомерными для себя и откажетесь от получения займа.

12. Способы обеспечения исполнения обязательств по займу

Мы не сомневаемся в Вашей добросовестности и платежеспособности, но, все же можем применить установленные законом способы обеспечения исполнения обязательств: неустойку, поручительство и залог. В зависимости от вида заинтересовавшего Вас займа Общество может применять каждый из этих способов обеспечения обязательства вместе или по отдельности.

Параметры определения неустойки устанавливаются ниже. Поручительство и залог оформляются специальными договорами. В качестве обеспечения займа Общество может попросить предоставить поручительство одного или нескольких членов Вашей семьи – пусть даже если они не имеют в настоящее время гарантированного дохода. Ведь, так или иначе, заем привлекается на приобретение потребительского товара или услуги в интересах всех членов семьи, следовательно, их поручительство в этом случае логично и обоснованно. С другой стороны, семья должна быть в курсе новых обязательств, связанных с предоставлением Вам займа, поскольку они создают дополнительную нагрузку на семейный бюджет.

В дополнение Общество может попросить привлечь других поручителей, возможно, из числа Ваших коллег, соседей, людей, которые могут Вас хорошо рекомендовать и поручиться за Вас.

Залог, как способ обеспечения обязательств по займу, применяется Обществом нечасто и только в рамках конкретных программ предоставления потребительских займов.

13. Ответственность за ненадлежащее исполнение обязательств по займу

Общество заинтересовано в том, чтобы Вы исполняли свои обязательства по займу своевременно и в полной мере.

В случае если Вы допустите просрочку в погашении очередного платежа по займу, на непогашенную в срок сумму будет начисляться неустойка по ставке 20% годовых. При этом на непогашенную задолженность по займу продолжится начисление установленных договором процентов за пользование займом.

Неустойка это не дополнительная плата за заем, а платеж, компенсирующий убытки Общества, вызванные несвоевременным погашением Вами займа. Её можно избежать, соблюдая установленную календарным графиком дисциплину платежей.

Но все мы живые люди и всегда можем столкнуться с непредвиденными обстоятельствами, которые затруднят или сделают невозможным своевременное исполнение обязательств по займу. Может быть, Вам задержат выплату зарплаты или семья столкнется с необходимостью экстренного финансирования каких-то

дополнительных расходов и не хватит средств на исполнение платежей по займу. Не стоит переживать, обратитесь в Общество, объясните ситуацию. Общество вправе уменьшить размер неустойки или отменить ее полностью или частично, установить период, в течение которого она не взимается, либо принять решение об отказе взимать неустойку.

14. Иные договоры, которые заемщик обязан заключить

Предоставляя Вам заем, Общество не обременяет Вас обязанностью заключить какие-либо иные договоры или приобрести какие-либо иные услуги за дополнительную плату.

15. В каком случае могут измениться Ваши расходы по займу по сравнению с ожидаемыми?

Общество предоставляет займы исключительно в рублях, поэтому Вы не несете никакие валютные риски, которые могли бы повлиять на размер Ваших обязательств. Общество не применяет переменную процентную ставку, поэтому Вы не рискуете, что сумма причитающихся с Вас процентов изменится, например, с изменением индекса инфляции. Поэтому размер Ваших расходов по обслуживанию и погашению займа не изменяется в течение всего периода его действия, за исключением случая, если Вы досрочно погасите заем. Но в этом случае размер расходов только уменьшается за счет уменьшения причитающейся к уплате суммы процентов.

Между тем, при несвоевременном исполнении Вами обязательств по договору займа (внесении периодических платежей с нарушением графика или невнесении периодических платежей) сумма Ваших расходов по исполнению договора займа увеличится за счет процентов за пользование займом, начисляемых на больший остаток основного долга, а также за счет начисляемой неустойки. Кроме того, при обращении Общества в суд сумма Ваших расходов увеличится на размер государственной пошлины, почтовых и представительских расходов. На время осуществления действий по судебному взысканию задолженности Общество не приостанавливает начисление процентов за пользование займом, в связи с этим в Ваших интересах в кратчайшие сроки погашать просроченную задолженность по займу.

16. Возможность запрета уступки Обществом третьим лицам прав (требований) по договору займа

Общество самостоятельно взаимодействует с заемщиками, просрочившими исполнение обязательств по полученным займам, и не предполагает возможность переуступки Вашей задолженности по займу третьим лицам. Поэтому Вы можете не опасаться, что права (требования) по предоставленному Вам займу будут переданы какому-либо коллекторскому агентству или иному третьему лицу.

Даже если Общество введет в практику переуступку долгов по выданным клиентам займам, Вы должны знать, что:

- Вы вправе запретить такую переуступку или согласиться с такой возможностью, оговорив это в индивидуальных условиях договора займа.
- Для того чтобы определиться с таким выбором, Вы вправе поинтересоваться, какому именно новому кредитору могут быть переуступлены права (требования) по предоставленному Вам займу.
- Вы можете не опасаться за сохранность и защиту доверенных Обществу персональных данных при переходе прав к новому кредитору, поскольку в соответствии с законодательством новый кредитор также обязан их охранять, «...обеспечивать конфиденциальность и безопасность ... и несет ответственность за их разглашение».

17. Как Вам следует предоставить Обществу информацию о соблюдении условия целевого использования займа (если такое условие оговорено в договоре)

Целевые займы предоставляются Обществом в рамках специально разработанных целевых программ. Такие займы могут отличаться от других программ более мягкими условиями, поэтому для Общества важна «обратная связь», подтверждающая, что заемные средства были израсходованы по целевому назначению. Такая информация важна и для оценки социальной эффективности займов: сколько клиентов обеспечили свои потребности за счет целевых займов, и насколько приемлемы условия таких займов для представителей той или иной социальной группы.

В соответствии со ст. 814 ГК РФ Вы обязаны обеспечить Обществу возможность контроля за целевым использованием займа. Обычно возможность такого контроля обеспечивается включением в договор условия о предоставлении Вами информации и документов, подтверждающих характер расходов, произведенных из заемных средств. Это могут быть расписки органа, осуществляющего государственную регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним, а также документы о сделке (договор купли-продажи, участия в долевом строительстве, справки, свидетельства, паспорт транспортного средства). Имейте в виду, что если Вы нарушите условие о целевом использовании займа или проигнорируете условие о предоставлении информации, подтверждающей его целевое использование, у Общества возникнут основания требовать от Вас досрочного возврата полученных заемных средств и уплаты причитающихся процентов.

18. Условие о подсудности споров

В процессе получения займа и пользования займом между Вами и Обществом могут возникнуть споры, вытекающие из договора займа. Если Вы не получите удовлетворяющих Вас разъяснений от Общества, Вы вправе обратиться в суд за разрешением спора.

В этом случае Вы имеете право по своему выбору подать иск о разрешении Ваших претензий к Обществу в суд по месту:

- нахождения Общества;
- своего места жительства или пребывания;
- заключения и исполнения договора займа.

Если же у Общества возникнут к Вам претензии, то они будут разрешаться в соответствии с действующим законодательством, если иное не установлено индивидуальными условиями договора потребительского займа.

19. Общие условия договоров потребительского займа

Общие условия договоров потребительского займа (далее – Общие условия) утверждены решением Директора Общества в целях многократного применения. Вы никак не можете повлиять на эти условия, а можете только согласиться с ними и присоединиться к ним либо отказаться от возможности получения займа на таких условиях.

Общие условия не содержат положения, которые могли бы ввести Вас в заблуждение, злоупотребить принципом свободы договора, создать Вам дополнительные обременения. Напротив, мы исходим из того, что Вы не искушены в финансовых вопросах, и готовы предоставить Вам необходимые разъяснения и консультации с тем, чтобы Вы смогли самостоятельно соотнести свои платежные возможности с обязательствами по займу и выбрать наиболее приемлемые для себя условия получения займа.

До подписания индивидуальных условий договора потребительского займа Вам необходимо ознакомиться с Общими условиями, которые Вы можете получить в офисе любого кассового узла Общества или изучить на сайте Общества в сети Интернет www.mfo-sodeistvie.su. Также Вы можете попросить представителя Общества распечатать Вам собственный экземпляр Общих условий.

20. Порядок подачи обращений в Общество, СРО и Банк России

Все обращения, адресованные Обществу, могут быть переданы Вами или Вашим уполномоченным представителем лично любому специалисту кассового узла и обособленного подразделения Общества, либо направлены почтой на адрес Головного офиса Общества, либо направлены на электронную почту Общества mfo@sodeistvie.su.

Кроме этого, получатели финансовых услуг имеют возможность обратиться с обращениями по вопросам взаимодействия с Обществом в Банк России или в саморегулируемую организацию, членом которой является Общество.

В Банке России создана Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг, направить письменное обращение в которую можно по адресу 107016, г. Москва, ул. Неглинная, 12 или по электронной почте fps@cbr.ru. Обратиться также можно, заполнив электронную форму в интернет-приемной Банка России на сайте www.cbr.ru. Задать вопрос можно по телефону контактного центра Банка России 8-800-250-40-72 (звонок по России бесплатный).

Обратиться в СРО «МиР» с устным или письменным обращением можно по адресу 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.2, подъезд 1, этаж 5, офисы 538 и 540, а также по электронной почте info@npmir.ru. Телефоны для связи: +7 (495) 258-87-05, +7 (495) 258-68-31.

Обращение обязательно должно содержать Ваши ФИО, адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение и подпись (или подпись Вашего уполномоченного представителя), а также доверенность представителя. К заявлению о реструктуризации задолженности по договору займа также необходимо прикладывать копии документов, подтверждающих обстоятельства, на которые Вы ссылаетесь.

Также рекомендуется включать в обращение:

- 1) номер договора, заключенного между Вами 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 Вы считаете необходимым сообщить;
- 5) перечень документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.

Общество направит Вам ответ в сроки, установленные Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, от 22.06.2017 г.

21. Права получателя финансовой услуги при возникновении просроченной задолженности

При осуществлении Обществом процедуры взыскания Вашей просроченной задолженности Общество обязано соблюдать Ваши права, установленные Федеральным законом от 03.07.2016 г. N 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». Просим Вас внимательно ознакомиться с данным законом в помещении любого кассового узла и обособленного подразделения Общества, либо на сайте Общества, либо используя иной доступный Вам источник информации.

В случае нарушения Обществом Ваших прав вы можете обратиться в Банк России или в саморегулируемую организацию, членом которой является Общество, или в суд с соответствующим заявлением.

До того, как обратиться в суд, Общество будет предпринимать действия по досудебному взысканию Вашей задолженности путем направления Вам смс-сообщений, писем и осуществления телефонных звонков. В целях недоведения спора до суда и погашения задолженности в досудебном порядке рекомендуем Вам своевременно сообщать Обществу об изменении Вашей контактной информации для того, чтобы у Общества была реальная возможность предложить Вам условия по приемлемому досудебному погашению задолженности. Кроме того, вы имеете возможность самостоятельно обратиться в Общество с предложением таких условий. Вы имеете возможность урегулировать вопрос о погашении образовавшейся задолженности в досудебном порядке следующими способами:

- лично обратившись в офис, где вы получили заем, с предложением графика погашения долга;

- позвонив по телефону службы качества (343) 288 76 05 с предложением графика погашения долга;

- обратившись с письменным обращением в порядке, предусмотренном разделом 20 настоящей Памятки.

22. Способы защиты прав получателей финансовой услуги

В случае возникновения у Вас уверенности в том, что Общество нарушило Ваши права, Вы вправе осуществлять их защиту любыми доступными вам и предусмотренными законом способами, в том числе обратиться в суд.

Цель Общества – сделать жизнь клиентов лучше, а потребительские займы - доступнее. Надеемся, что сотрудничество с Обществом принесет Вам положительные эмоции.