

МИНИМАЛЬНЫЙ ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ПОЛУЧАТЕЛЯМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ООО МКК «Айва».

(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 (Утвержден Банком России 22.06.2017). далее – Минимальный объем информации)

1. Информация о лице, предоставляющем финансовую услугу.

1.1. Полное фирменное наименование: Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Айва», сокращенное фирменное наименование: ООО МКК «Айва» (далее по тексту – Общество).

Место непосредственного ведения деятельности и нахождения постоянно действующего исполнительного органа: 241035, Брянская область, г.о. город Брянск, г. Брянск, ул. Букова, д. 20, помещение I, офис 204

1.2. График работы: с 9-00 по 18-00. Выходные суббота, воскресенье.

1.3. Адреса и графики работы обособленных подразделений доступны по ссылке: <https://ajva.ru/nashi-ofisy/>, <https://vdplatinum.ru/nashi-ofisy/>.

1.4. Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://ajva.ru/>, <https://vdplatinum.ru/>, телефон горячей линии 8 800 333-08-38.

1.5. ООО МКК «Айва» с 30.12.2014 является членом СРО «МиР», номер реестровой записи № 352 от 17.08.2017.

1.6. Регистрационный номер записи в государственном реестре МФО № 2110132000808 от 17.11.2011.

1.7. Информация об используемом товарном знаке: в Государственный реестр товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации внесена информация о регистрации товарных знаков №753217, №750143, № 755274, № 754644, № 968315, № 1046950, № 1098065.

1.8. При осуществлении деятельности по оказанию финансовых услуг Обществом привлекаются третьи лица на основании агентских договоров.

2. Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах, предоставляемых Обществом.

Информация о финансовых услугах, предоставляемых Обществом, содержится в паспортах продуктов (займов), в том числе: параметры продукта (требования к Заемщику, минимальный срок трудоустройства Заемщика, валюта займа, сумма займа, срок займа, процентная ставка в процентах годовых, размер неустойки (штрафа, пени), срок действия положительного решения, срок рассмотрения заявки, наличие авансового платежа, срок возврата займа, порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей Заемщика при частичном досрочном возврате займа, перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления о предоставлении займа. Паспорта продуктов (займов) доступны по ссылке <https://ajva.ru/documents/>, <https://vdplatinum.ru/documents/>.

Общество оказывает дополнительные услуги по оформлению договоров добровольного страхования с ПАО СК «Росгосстрах», ООО «Капитал Лайф Страхование Жизни», ООО «СК «Ренессанс Жизнь».

3. Информация об установленном в Обществе 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.

Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, устанавливается в

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).

Получателю финансовой услуги необходимо правильно оценить свои финансовые возможности по своевременному погашению займа, учитывая, в том числе, сроки получения заработной платы и иных доходов, а также оценить риск возникновения непредвиденных форсмажорных обстоятельств (в том числе, потери работы, задержки получения заработной платы и иных видов доходов, изменения состояния здоровья). При несвоевременном погашении займа фактическая сумма расходов получателя финансовой услуги по договору потребительского займа по сравнению с ожидаемой при заключении такого договора может возрасти.

Если значение показателя долговой нагрузки заемщика, рассчитанного Обществом в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)" превышает пятьдесят процентов, существует риск неисполнения заемщиком обязательств по потребительскому займу, в связи с которым рассчитывался показатель долговой нагрузки заемщика, и риск применения за такое неисполнение штрафных санкций. Общество обязано уведомить заемщика в письменной форме о существующем риске неисполнения заемщиком обязательств по потребительскому займу, в связи с которым рассчитывался показатель долговой нагрузки заемщика, и риске применения к нему за такое неисполнение штрафных санкций до момента заключения такого договора потребительского займа.

В случае невозврата получателем финансовой услуги в срок суммы потребительского займа Общество вправе взыскать штраф в размере 0,05 % от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств. Уплата штрафа не освобождает получателя финансовой услуги от исполнения обязательств по возврату займа и процентов за пользование займом.

В случае нарушения сроков оплаты по договору займа Общество имеет право обратиться в коллекторское агентство для взыскания задолженности в досудебном порядке или обратиться в суд за защитой своих нарушенных прав и законных интересов.

В случае нарушения получателем финансовых услуг принятых на себя обязательств по погашению займа Общество вправе уступить третьему лицу свои права требования путем заключения договора уступки прав (цессии), при условии наличия согласия на уступку третьим лицам прав (требований) по договору.

В случае нарушения обязательств по погашению займа, Общество в соответствии с Федеральным законом от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» передает данные о просрочке возврата займа в бюро кредитных историй.

Общество имеет право потребовать от получателя финансовых услуг, а получатель финансовых услуг обязан досрочно вернуть всю сумму займа и уплатить причитающиеся проценты, установленные договором потребительского займа, в следующих случаях:

- нарушения условий договора потребительского займа в отношении сроков возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем шестьдесят календарных дней в течение последних ста восьмидесяти календарных дней. В этом случае Общество вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы займа вместе с причитающимися процентами и (или) расторжения договора потребительского займа, уведомив об этом получателя финансовых услуг не менее чем за тридцать календарных дней до даты расторжения Договора займа.

- нарушения условий договора потребительского займа, заключенного на срок менее чем шестьдесят календарных дней, по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем десять календарных дней. В этом случае Общество вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы займа вместе с причитающимися процентами или расторжения договора, уведомив об этом получателя финансовых услуг не менее чем за десять календарных дней до возврата денежных средств или расторжения договора.

5. Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.

Получатели финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности пользуются правами, установленными Федеральным законом от 03.07.2016 №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"

6. Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовой услуги, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, а также в Банк России.

Обращения получателей финансовых услуг могут быть направлены в Общество:

- почтовым отправлением по адресам, указанным в пунктах 1.1, 1.3 настоящего документа;
- путем направления сообщений через Личный кабинет Заемщика на сайте Общества <https://vdplatinum.ru/>, <https://ajva.ru/>;
- по телефону горячей линии: 8 800 333-08-38;
- на адреса электронной почты Общества office@ajva.ru, info@ajva.ru;
- через форму обратной связи на официальных сайтах: <https://ajva.ru/>, <https://vdplatinum.ru/>
– в Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие»:

Юридический и почтовый адрес: 107078 г. Москва, Орликов переулок, д. 5, стр. 1, этаж 2, пом.11.

Телефоны: +7 (926) 304-33-65, +7 (495) 258-87-05, +7 (495) 258-68-31; Факс: +7 (495) 258-8709; адрес электронной почты info@nmpmir.ru; Официальный сайт: <http://www.npmir.ru>

– в Центральный банк Российской Федерации:

Юридический и почтовый адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12

Телефоны: 8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России), +7(495)771-91-00 (круглосуточно, по рабочим дням); Факс: +7(495)621-64-65

Официальный сайт: <https://www.cbr.ru/>

- Финансовому уполномоченному

Юридический и почтовый адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.
Официальный сайт финансового уполномоченного: www.finombudsman.ru
телефон 8 (800) 200-00-10

Общие требования и рекомендации к содержанию обращения к Обществу получателя финансовой услуги:

- обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый и/или электронный) для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом: полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица;
- в обращение рекомендуется включить следующую информации 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 к нему документов.

7. Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг).

Споры, связанные с получением финансовой услуги, разрешаются в досудебном порядке путем переговоров, а при недостижении согласия – в судебном порядке в суде. Получатель финансовой услуги - физическое лицо вправе защищать свои права, связанные с его статусом потребителя, в суде по правилам подсудности, установленным законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей. При этом возможно урегулирование возникшего спора путем участия сторон спора в процедуре медиации, если это прямо предусмотрено заключенным договором либо между сторонами достигнуто соответствующее письменное соглашение.

В случае если микрофинансовая организация отказывается удовлетворить требования потребителя, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному.

8. Информация, предоставляемая получателю финансовой услуги в целях принятия получателем финансовой услуги решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых Обществом условиях.

Получателю финансовой услуги необходимо внимательно проанализировать свое финансовое положение, оценить свои финансовые возможности по своевременному погашению займа, учитывая в том числе:

- соразмерность долговой нагрузки финансовой услуги с текущим финансовым положением;
- 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 др.);
- вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (задержки в выплате заработной платы и получении иных видов доходов по независящим от получателя финансовой услуги причинам, потеря работы, ухудшение состояние здоровья заемщика, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

При несвоевременном погашении займа фактическая сумма расходов получателя финансовой услуги по договору потребительского займа по сравнению с ожидаемой при заключении такого договора может возрасти.

Получатель финансовой услуги должен понимать, что сведения, предоставленные до заключения договора потребительского займа в Заявлении (о размере заработной платы и иных источниках дохода, о денежных обязательствах получателя финансовой услуги, наличии в собственности движимого и недвижимого имущества, возможности предоставления обеспечения по займу, наличия судебных споров, по которым заемщик выступает ответчиком и др.), могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

9. Информация о факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданского-правового договора или доверенности.

При осуществлении деятельности по оказанию финансовых услуг Обществом привлекаются третьи лица на основании агентских договоров.

10. Диапазоны значений полной стоимости потребительского займа.

Диапазоны значений полной стоимости потребительского займа содержатся в паспортах продуктов (займов), которые доступны по ссылке <https://ajva.ru/documents/>, <https://vdplatinum.ru/documents/>.

11. Периодичность платежей Заемщика при возврате потребительского займа, уплате процентов и иных платежей по займу.

Один раз в месяц в соответствии с графиком платежей по договору потребительского займа.

12. Виды и суммы иных платежей по договору.

Не применимо.

13. Способы возврата заемщиком потребительского займа, уплаты процентов по нему, включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору потребительского займа.

Способы возврата заемщиками сумм потребительского займа доступны по ссылкам: <https://ajva.ru/kakpogasit/>, <https://vdplatinum.ru/kakpogasit/>.

14. Сроки, в течение которых Заемщик вправе отказаться от получения потребительского займа.

Заемщик вправе отказаться от получения займа до момента перечисления Займодавцем суммы займа. С момента перечисления Займодавцем суммы займа, Договор займа считается заключенным, а Заемщик лишается права отказаться от займа. Заемщик вправе осуществить полное или частичное погашение займа досрочно.

15. Способы обеспечения исполнения обязательства по договору потребительского займа.

Не применимо.

16. Информация об иных договорах, которые заемщик обязан заключить, и (или) иных услугах, которые он обязан получить в связи с договором потребительского займа, а также информация о возможности заемщика согласиться с заключением таких договоров и (или) оказанием таких услуг либо отказаться от них.

Не применимо.

17. Информация о возможности запрета уступки третьим лицам прав (требований) по договору потребительского займа.

Заемщик вправе запретить уступку прав (требований) третьим лицам при оформлении заявления о предоставлении займа и заключении договора потребительского займа.

18. Порядок предоставления заемщиком информации об использовании потребительского займа (при включении в договор потребительского займа условия об использовании заемщиком полученного потребительского займа на определенные цели).

Не применимо.

**Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении
финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить
в ООО МКК «Айва».**

Настоящий Порядок 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 (далее Порядок) – разработан 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 микрокредитной организации, утвержденным Банком России от 22.06.2017 года.

Разъяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляется в устной форме при устном обращении получателя и в письменной форме при письменном обращении.

В местах оказания финансовых услуг, в том числе, на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с требованиями ч. 4 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", ст. 3 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации" (утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 N КФНП-22) , Указания Банка России от 28.06.2021 N 5830-У "Об установлении перечня, порядка и сроков раскрытия микрофинансовыми организациями информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и в местах обслуживания клиентов" размещается информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа.

При устном обращении до сведения получателей финансовых услуг доводится содержание Общих условий договоров потребительского займа ООО МКК «Айва», Правил предоставления займов ООО МКК «Айва». Осуществляется разъяснение относительно порядка и условий предоставления займа, правах и обязанностях получателя финансовой услуги, связанных с получением займа, об условиях договора потребительского займа, о возможности и порядке изменения его условий по инициативе ООО МКК «Айва» и Заемщика, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом займа, а также с нарушением условий договора потребительского займа, а также по иным вопросам, возникающим у получателя финансовой услуги.

Срок разъяснения при устном обращении – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляются по месту оказания финансовой услуги в рабочие дни в соответствии с работой офисов ООО МКК «Айва», а также по телефону горячей линии 8 800 333-08-38 (п. 1.1, 1.3. Минимального объема информации, предоставляемой получателям финансовых услуг ООО МКК «Айва»).

ООО МКК «Айва» обязано рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Законодательством РФ.

Разъяснения в отношении финансовой услуги в случае письменного обращения осуществляет лицо, ответственное за подготовку ответов на письменные обращения получателей финансовых услуг.

Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно. Копии документов, содержащих указанную информацию, должны быть предоставлены получателям финансовой услуги по запросу один раз бесплатно, а в последующем за плату, не превышающую затрат на их изготовление.