

Утверждено
приказом № 01/02 от «27» марта 2021г
Директор
ООО МКК «ТулаЗайм».

/ Рябов В.В. /



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ МИКРОЗАЙМОВ

ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ МКК «ТулаЗайм»

Основные понятия используемые в Правилах:

Микрофинансовая организация, микрокредитная компания, Общество – предоставляющая или предоставившая потребительский заем некредитная финансовая организация, которая осуществляет профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов

Некредитная финансовая организация - Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ТулаЗайм», ООО МКК «ТулаЗайм»

Получатель финансовой услуги, Клиент – физическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

Финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг;

Потребительский микрозаем - денежные средства, предоставленные микрофинансовой организацией получателю финансовой услуги на основании договора потребительского займа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Саморегулируемая организация – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

Сайт – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации

Обращение – направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Обществом финансовых услуг;

Реструктуризация задолженности – решение микрофинансовой организации в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное

прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

Настоящие Правила разработаны в целях регулирования отношений, возникающих между микрофинансовой организацией ООО МКК «ТулаЗайм» и физическим лицом, являющимся Заемщиком (далее по тексту – Клиент), в связи с предоставлением Клиенту потребительского микрозайма.

Настоящие Правила определяют условия и порядок предоставления потребительских микрозаймов Клиентам.

Общая информация:

Наименование: Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ТулаЗайм», ООО МКК «ТулаЗайм».

Место нахождения постоянно действующего исполнительного органа: 300001, г.

Тула, ул. Кутузова, д.29, пом. 11 этаж 2

Режим работы: ПН-ПТ с 10-00 до 19-00, СБ с 10-00 до 18-00, ВС - выходной, без перерыва.

Адреса местонахождения обособленных подразделений – офисов выдачи займов:

1. Г. Тула, ул. Пролетарская, д. 24 режим работы: ПН-ПТ с 10-00 до 19-00, СБ с 10-00 до 18-00, ВС – выходной.
2. г. Тула, ул. Оружейная, д.38; режим работы: ПН-ПТ с 10-00 до 19-00, СБ с 10-00 до 18-00, ВС – выходной.
3. Г. Тула, ул. М. Горького, д. 5; режим работы: ПН-ПТ с 10-00 до 19-00, СБ с 10-00 до 18-00, ВС – выходной.
4. Г. Тула, ул. Красноармейский проспект, д. 40, режим работы ПН-ПТ с 10-00 до 19-00, СБ с 10-00 до 18-00, ВС – выходной.
5. Г. Киреевск, ул. Пер. Чехова, д.3-а, пав №5; режим работы: ПН-ПТ с 10-00 до 19-00, СБ с 10-00 до 18-00 ВС - выходной
6. Г. Богородицк ул. Коммунаров 44; режим работы ПН-ПТ с 10-00 до 19-00 СБ с 10-00 до 18-00 ВС- выходной
7. Г. Кимовск Ленина 52 ПН-ПТ с 10-00 до 19-00 СБ с 10-00 до 18-00, ВС – выходной

Контактный телефон, по которому осуществляется связь с обществом: 8(4872)71-75-70

Сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://www.tulazaim.ru/>

Информация о внесении сведений о кредиторе в соответствующий государственный реестр микрофинансовых организаций: Регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 651403070004755 от 21.02.2014г.

Членство в саморегулируемой организации: Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» рег.№ 04 16 030 71 0349 от 02.03.2017г.

Копия настоящих правил предоставления потребительских микрозаймов размещается Обществом в сети интернет на сайте Общества по адресу: <http://www.tulazaim.ru/> а также во всех помещениях Общества, в том числе обособленных подразделениях (отделах выдачи микрозаймов), где осуществляется прием Клиентов и оформление договоров.

ГЛАВА 1. Порядок обращения за получением потребительского микрозайма

1.1. Общество предоставляет Клиентам процентные потребительские микрозаймы в сумме от 2000 (двух тысяч) рублей до 100000 (ста тысяч) рублей на срок до 365 (триста шестьдесят пять) календарных дней

Клиент обязуется вернуть полученную сумму потребительского микрозайма в порядке

и в сроки, установленные договором потребительского займа, и уплатить начисленные на нее и предусмотренные договором потребительского займа проценты за пользование потребительским микрозаймом.

1.2. Первоначально Клиент, имеющий намерение получить потребительский микрозайм, должен прийти в Общество и заполнить заявление на получение потребительского займа. Форма заявления утверждается руководителем Общества.

Менеджер Общества обязан:

А) предоставить Клиенту, подавшему заявление на предоставление потребительского займа, полную и достоверную информацию о порядке и об условиях предоставления потребительского микрозайма, о его правах и обязанностях, связанных с получением потребительского микрозайма, а также иной необходимой Клиенту информации;

Б) проинформировать Клиента, подавшего заявление на предоставление потребительского займа, до получения им потребительского микрозайма о том, что Общество является микрокредитной компанией и включено в реестр микрофинансовых организаций, о порядке и об условиях предоставления потребительского микрозайма, о его правах и обязанностях, связанных с получением потребительского микрозайма; об условиях договора потребительского займа, о возможности и порядке изменения условий договора потребительского займа по инициативе любой из сторон договора, о перечне и размере всех платежей, связанных с получением, обслуживанием и возвратом суммы займа, а также с нарушением условий Договора потребительского займа; о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением Клиентом своих обязательств по договору потребительского микрозайма, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги; информацию, достаточную для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых Обществом условиях

В) предоставить Клиенту возможность ознакомиться с договором потребительского микрозайма и иными документами, связанными с его оформлением, до его заключения.

Г) предупредить Клиента о требованиях Федерального закона №152-ФЗ 27.07.2006 «О персональных данных» касательно обработки и передачи персональных данных, попросить Клиента зафиксировать в заявлении свои данные, в том числе: ФИО, адрес прописки и фактического проживания, паспортные данные, информацию о месте работы, а также контактный телефон клиента, телефон с места работы и контактного лица.

Клиент дает согласие на обработку своих персональных данных своей волей и в своем интересе. Клиент разрешает осуществлять следующие действия с персональными данными: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение своих персональных данных, с использованием средств автоматизации и без использования таких средств в целях рассмотрения заявок на получение потребительского микрозайма и оказание услуг по договору потребительского займа, в том числе на передачу персональных данных в ООО МКК «ТулаЗайм» (адрес: гор. Тула, ул. Кутузова д.29 пом. 11 этаж 2) для их обработки (систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, уничтожение), в том числе на передачу персональных данных третьим лицам в соответствии с требованиями законодательства РФ для их обработки (систематизация, накопление, хранение, уточнение, использование, уничтожение) в целях осуществления клиентского обслуживания, формирования базы постоянных клиентов и кредитной истории (формируется для упрощения процедуры проверки Клиента и в целях предоставления скидок), предоставления Клиенту рекламной информации, в том числе для осуществления взыскания задолженности. Персональные данные хранятся в базе в течении 5 (пяти) лет с момента последнего обращения Клиента. По требованию Клиента, предоставленному в письменном виде, они могут быть удалены из базы.

Клиент подтверждает, что персональные данные других лиц, предоставляемые им в Общество и третьим лицам для обработки, передаются с согласия этих лиц, и он обязуется

подтвердить это в установленной форме по требованию Общества и третьих лиц.

1.3. Потребительский микрозайм предоставляется только гражданам РФ. Обязательными условиями для принятия решения о предоставлении потребительского микрозайма является:

- достижение Клиентом определенного возраста: женщины - 18 лет; мужчины - 18 лет;

- наличие у Клиента постоянного места работы либо статуса пенсионера по старости, либо получение Клиентом дотации от государства.

Для принятия решения о выдаче либо отказе в выдаче суммы потребительского микрозайма и в дальнейшем оформлении договора потребительского займа потенциальный микрозайма и в дальнейшем оформлении договора потребительского займа потенциальный Клиент должен:

предоставить общегражданский паспорт, если Клиент является пенсионером, то дополнительно предоставить пенсионное удостоверение;

заполнить заявление на предоставление потребительского микрозайма и подписать заполненное заявление в подтверждение того, что все предоставленные Клиентом данные являются полными, точными и достоверными во всех отношениях, и получены Обществом с согласия Клиента, дать согласие на проверку и обработку своих персональных данных;

предоставить информацию о направлении расходования потребительского микрозайма и источниках доходов, за счет которых Клиент предполагает исполнять обязательства по договору потребительского займа.

1.4. Общество рассматривает заявление Клиента в срок до 5 (пяти) дней. Заявления Клиентов на получение потребительского займа рассматриваются строго в порядке их поступления, вне зависимости от величины запрашиваемой суммы потребительского микрозайма. По факту рассмотрения заявления Общество принимает решение о выдаче суммы потребительского микрозайма либо об отказе в выдаче суммы потребительского микрозайма.

В случае если после рассмотрения заявления и приложенной к ней документации выясняется невозможность предоставления потребительского микрозайма, запрашиваемого Клиентом, Общество вправе отказать в предоставлении потребительского микрозайма либо согласовать с Клиентом новую сумму потребительского микрозайма и/или срок потребительского микрозайма.

Информация о принятом решении доводится до Клиента устно сразу же после обработки документов в присутствии Клиента, либо по телефону Менеджером в течение суток с момента принятия Обществом соответствующего решения.

1.5. Подход Общества к потенциальному Клиенту носит строго персонифицированный характер. Максимально возможный размер суммы потребительского микрозайма для конкретного Клиента устанавливается Обществом на основании оценки его платежеспособности.

1.6. Сведения, предоставленные Клиентом при составлении заявления на предоставление потребительского займа, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

1.7. Общество вправе отказаться от заключения договора потребительского займа. Мотивированный отказ в выдаче потребительского микрозайма доводится до Клиента устно сразу же после обработки документов в присутствии Клиента, либо по телефону Менеджером в течение суток с момента принятия Обществом соответствующего решения.

1.8. В случае наличия у Клиента непогашенной задолженности по договору потребительского займа (как с наступившим, так и не с наступившим сроком платежа), новый договор потребительского займа не заключается, и новая сумма потребительского микрозайма не предоставляется до полного выполнения Клиентом обязательств по уже заключенному договору потребительского займа.

1.9. В случае принятия положительного решения в отношении выдачи суммы

потребительского микрозайма Менеджер Общества на основании паспортных данных Клиента составляет договор в 2 (двух) экземплярах о предоставлении потребительского займа, акт приема-передачи денежных средств, расходный кассовый ордер, памятку Заемщика.

Клиент обязан подписать договор потребительского займа, акт приема-передачи денежных средств, расходный кассовый ордер. Договор потребительского займа подписывается Клиентом в двух экземплярах; один экземпляр договора остается у Клиента, второй экземпляр менеджер передает Обществу;

1.10. Подтверждением решения Общества о предоставлении потребительского микрозайма является предоставление Клиенту на подписание договора о предоставлении потребительского займа.

1.11. Одновременно с Договором потребительского займа Клиенту предоставляется Памятка Заемщика с графиком платежей содержащих информацию о суммах и датах платежа Клиента, с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение суммы потребительского микрозайма, на погашение процентов, а также общей суммы выплат Клиента, в течение срока действия Договора потребительского займа, определенной исходя из условий, действующих на дату заключения Договора.

1.12. В случае досрочного погашения Клиентом части потребительского микрозайма, при условии если досрочный возврат потребительского микрозайма привел к изменению полной стоимости потребительского микрозайма, Общество предоставляет Клиенту уточненный график платежей по договору потребительского займа, путем направления текстовых сообщений по сетям подвижной радиотелефонной связи на телефонные номера Клиента, указанные в Договоре потребительского займа либо предоставив его в пункте (офисе) выдачи займов.

ГЛАВА 2. Получение суммы потребительского микрозайма.

2.1. В случае принятия Обществом положительного решения о выдаче потребительского микрозайма Общество, после подписания договора потребительского займа, выдает Клиенту согласованную сумму потребительского микрозайма наличными денежными средствами из кассы Общества. В качестве подтверждения получения денежных средств в качестве потребительского микрозайма Клиент подписывает расходный кассовый ордер и акт приема-передачи денежных средств.

2.2. Потребительский микрозайм предоставляется Обществом в рублях РФ.

ГЛАВА 3. Начисление процентов за пользование потребительским микрозаймом и возврат суммы потребительского микрозайма с процентами.

3.1. Оплата Клиентом процентов за пользование суммой потребительского микрозайма осуществляется в момент возврата суммы потребительского микрозайма на условиях, предусмотренных индивидуальными условиями договора потребительского займа

3.2. Размер процентной ставки по договору потребительского займа указывается в индивидуальных условиях договора и зависит от вида потребительского займа.

Проценты за пользование денежными средствами, выданными Клиенту на основании договора потребительского микрозайма начисляются со дня, следующего за днем выдачи микрозайма и по день возврата займа включительно (за исключением случаев погашения микрозайма в день его выдачи).

3.3. Клиент, заключивший с Обществом договор потребительского займа обязан возвратить всю сумму потребительского микрозайма и проценты за пользование суммой потребительского микрозайма не позднее даты указанной в договоре потребительского займа.

Нарушение Клиентом сроков возврата суммы потребительского микрозайма не влечет за собой прекращение начисления процентов за пользование суммой потребительского

микрозайма, с учетом требований, установленных п.3.1. настоящих правил.

3.4. Клиент может исполнить обязательства и произвести все платежи по договору потребительского займа путем:

- внесения денежных средств в кассу Общества по адресам, указанным в Памятке Заемщика, прилагаемой к договору потребительского займа
- перечисления денежных средств на расчетный счет Общества (безналичным путем) по реквизитам, указанным в Памятке Заемщика, прилагаемой к договору потребительского займа, либо по реквизитам:

ООО МКК «ТулаЗайм»

ИНН 7105520472

ОГРН 1147154001763,

р/с № 40701810702000000098, в Ярославский филиал ПАО «Промсвязьбанк» ИНН 7744000912,

БИК 047888760

к/с 30101810300000000760

Назначение платежа: Погашение по договору потребительского займа № _____ от «__» _____ 201__ г. (ФИО Заемщика)

Общество вправе запрашивать у Клиента информацию об источниках происхождения предоставляемых им денежных средств, за счет которых производится погашение займа. В случае непредставления Клиентом указанной информации, Общество вправе отказать Клиенту в приеме денежных средств. В случае отказа Общества от выполнения распоряжения Клиента о совершении операции в приеме и зачислении денежных средств, Общество уведомляет Клиента об этом в письменной форме.

ГЛАВА 4. Досрочное погашение потребительского микрозайма

4.1. Клиент имеет право досрочно погасить Сумму потребительского микрозайма и соответствующее проценты за пользование Суммой потребительского микрозайма, без предварительного уведомления Общества.

4.2. При исполнении обязательств Клиентом, путем внесения денежных средств в кассу Общества, оформляется приходный кассовый ордер на погашенную сумму потребительского микрозайма и оплаченные проценты.

ГЛАВА 5. Ответственность в случае нарушения сроков возврата суммы потребительского микрозайма.

5.1. Нарушение Клиентом сроков возврата суммы потребительского микрозайма не влечет за собой прекращение начисления процентов за пользование суммой потребительского микрозайма.

5.2. При недостаточности денежных средств, внесенных Клиентом для погашения всех обязательств, денежные средства распределяются Обществом в последовательности определенной законодательством РФ.

5.3. В случае нарушения Клиентом сроков возврата суммы микрозайма и/или процентов, Общество вправе прибегнуть к помощи посредников для взыскания задолженности с Клиента в досудебном порядке или обратиться в суд за защитой нарушенных прав и своих законных интересов, в том числе путем получения судебного приказа.

5.4. В случае нарушения Клиентом сроков возврата суммы потребительского микрозайма и/или процентов, Общество вправе в порядке, установленном законодательством РФ, прибегнуть к помощи посредников для взыскания задолженности с Клиента в досудебном порядке или обратиться в суд за защитой нарушенных прав и своих законных интересов, в том числе путем получения судебного приказа.

ГЛАВА 6. Разрешение споров

6.1. Претензионный порядок рассмотрения споров, вытекающих из договора потребительского займа не предусмотрен. Все споры и разногласия подлежат рассмотрению в порядке, установленном договором потребительского займа.

ГЛАВА 7. Заключительные положения

7.1. Договор потребительского займа считается заключенным с момента предоставления Обществом Клиенту суммы потребительского микрозайма в соответствии с п. 2.1. настоящих Правил и действует до полного исполнения Клиентом всех принятых на себя обязательств по возврату суммы потребительского микрозайма, процентов за пользование суммой потребительского микрозайма и, в случае нарушения обязательств по договору, уплаты неустойки (пени).

7.2. В целях продвижения своих услуг на рынке, Общество вправе, на основании распоряжения руководителя, проводить различные акции, в период действия которых Общество будет заключать с Клиентами Договоры потребительского займа с иной процентной и штрафной ставкой, нежели указаны в настоящих правилах.

7.3. Общество вправе с согласия Клиента обрабатывать персональные данные Клиента, использовать персональные данные Клиента в целях обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского займа, а также с согласия Клиента вправе передавать персональные данные Клиента третьим лицам, в том числе посредникам для взыскания задолженности с Клиента в досудебном порядке или Бюро кредитных историй. Общество вправе обрабатывать персональные данные Клиента без его согласия при наличии оснований, указанных в п.2-11 ч.1 ст.6, ч.2 ст.10 и ч.2 ст.11 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных. В том числе Общество вправе обрабатывать персональные данные Клиента, с целью исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных; для осуществления прав и законных интересов Общества или третьих лиц при условии, что при этом не нарушаются права и свободы субъекта персональных данных.

Настоящая редакция правил предоставления потребительских микрозаймов действует с «27» марта 2021г. и распространяет свое действие на договоры потребительских займов, заключенные с «27» марта 2021г.

Приложение №1
К правилам предоставления потребительских микрозаймов

**Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации
ООО МКК «ТулаЗайм»
в том числе оказываемых за дополнительную плату**

№ п/п	Вид услуги (виды займов)	Получатель услуги	Документы, предоставляемые для получения финансовой услуги	Стоимость услуги (процентная ставка)	Сумма займа	Срок оказания услуги
1	Микрозайм «Стандарт 2-30»	Физическое лицо	Заявление заемщика на предоставление потребительского займа (для физических лиц) общегражданский паспорт	«Стандарт 2-30», договор займа заключается сроком на 60 (шестьдесят) дней, размер суммы потребительского займа от 2000 (двух тысяч) до 30000 (тридцати тысяч) рублей. - с 1 (первого) дня по 60 (шестидесятый) день процентная ставка составляет 1 (один) % в день. Полная стоимость кредита на период действия договора составляет 365 % годовых.	от 2000 (двух тысяч) до 30000 (тридцати тысяч) рублей.	Срок рассмотрения заявления Клиента до 5 (пять) дней.

2	Микрозайм «Стандарт 30-40»	Физическое лицо	Заявление заемщика на предоставление потребительского займа (для физических лиц общегражданский паспорт.	<p>«Стандарт 30-40», договор займа заключается сроком на 180 (сто восемьдесят) дней, размер суммы потребительского займа от 30001 (тридцати тысяч одного) рубля до 40000 (сорока тысяч) рублей.</p> <p>- с 1 (первого) дня по 180 (сто восьмидесятый) день процентная ставка составляет 0,9 (ноль целых девять десятых) % в день</p> <p>Полная стоимость кредита на период действия договора составляет 328,501% годовых.</p>	от 30001 (тридцати тысяч одного) рубля до 40000 (сорока тысяч) рублей	Срок рассмотрения заявления Клиента до 5 (пять) дней.
---	-----------------------------------	-----------------	---	--	---	---

3	Микрозайм «Кодовое слово»	Физическое лицо	Заявление заемщика на предоставление потребительского займа (для физических лиц)	Микрозайм «Кодовое слово» , договор займа заключается сроком на 60 (шестьдесят) дней, размер суммы потребительского займа от 2000 (двух тысяч) рублей до 30000 (тридцати тысяч) рублей. - с 1 (первого) дня по 10 (десятый) день процентная ставка составляет 0,85 (ноль целых восемьдесят пять сотых) % в день, далее 1(один) % в день. Полная стоимость кредита на период действия договора составляет 353,941 % годовых.	от 2000 (двух тысяч) рублей до 30000 (тридцати тысяч) рублей	Срок рассмотрения заявления Клиента до 5 (пять) дней.
4	Микрозайм «Стандарт 40-50»	Физическое лицо	Заявление заемщика на предоставление потребительского займа (для физических лиц)	Микрозайм «Стандарт 40-50» , договор займа заключается сроком на 180 (сто восемьдесят) дней, размер суммы потребительского займа от 40001 (сорока тысяч одного) рубля до 50000 (пятидесяти тысяч) рублей. - с 1 (первого) дня по 180 (сто восьмидесятый) день процентная ставка составляет 0,85 (ноль целых восемьдесят пять сотых) % в день. Полная стоимость кредита на период действия договора составляет 310,251 % годовых.	от 40001 (сорока тысяч одного) рубля до 50000 (пятидесяти тысяч) рублей	Срок рассмотрения заявления Клиента до 5 (пять) дней.

5	Микрозайм «Стандарт 50-100»	Физическое лицо	Заявление заемщика на предоставление потребительского займа (для физических лиц)	<p>Микрозайм «Стандарт 50-100» договор займа заключается сроком на 180 (сто восемьдесят) дней, размер суммы потребительского займа от 50001 (пятидесяти тысяч одного) рубля до 100000 (ста тысяч) рублей - с 1 (первого) по 180 (сто восьмидесятый) день процентная ставка составляет 0,8 (ноль целых восемьдесят десятых) % в день.</p> <p>Полная стоимость кредита на период действия договора составляет 292,001% годовых</p>	От 50001 (пятидесяти тысяч одного) рубля до 100000 (ста тысяч) рублей	Срок рассмотрения заявления клиента 5(пять) дней.
---	------------------------------------	-----------------	--	--	---	---

Проценты за пользование потребительским займом начисляются со дня, следующего за днем выдачи потребительского займа и по день возврата займа включительно (за исключением случаев погашения потребительского займа в день его выдачи).

Приложение №2
К правилам предоставления потребительских микрозаймов

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 в ООО МКК
«ТулаЗайм»

1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить в обществе, осуществляются:

- в устной форме - при устном обращении получателя финансовой услуги
- в письменной форме - при письменном обращении получателя финансовой услуги

2. Срок разъяснения при устном обращении – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуг по адресам офисов выдачи займов в часы их работы:

Адреса местонахождения обособленных подразделений – офисов выдачи займов:

Г. Тула, ул. Пролетарская, д. 24 режим работы: ПН-ПТ с 10-00 до 19-00, СБ с 10-00 до 18-00, ВС – выходной.

г. Тула, ул. Оружейная, д.38; режим работы: ПН-ПТ с 10-00 до 19-00, СБ с 10-00 до 18-00, ВС – выходной.

Г. Тула, ул. Красноармейский проспект, д. 40; режим работы: ПН-ПТ с 10-00 до 19-00, СБ с 10-00 до 18-00, ВС – выходной.

Г. Тула, ул. М. Горького, д. 5; режим работы: ПН-ПТ с 10-00 до 19-00, СБ с 10-00 до 18-00, ВС – выходной.

Г. Киреевск, ул. Пер. Чехова, д.3-а, пав № 5; режим работы: ПН-ПТ с 10-00 до 19-00, СБ с 10-00 до 18-00, ВС- выходной.

Г. Богородицк ул. Коммунаров 44 режим работы ПН-ПТ с 10-00 до 19-00, СБ с 10-00 до 18-00, ВС- выходной

Г. Кимовск Ленина 52 режим работы ПН-ПТ с 10-00 до 19-00, СБ с 10-00 до 18-00 , ВС- выходной.

А также по телефону: 8(4872)71-75-70

3. Срок разъяснения при письменном обращении – не позднее трех рабочих дней после получения обществом письменного обращения;

4. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники организации:

Менеджеры отдела выдачи займов;

Лицом ответственным за разъяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги являются:

Менеджеры отдела выдачи займов;

5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно.

**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
ООО МКК «ТулаЗайм»
(при выдаче потребительского микрозайма)**

Потребитель финансовой услуги (Заемщик) имеет следующие риски, связанные с заключением и исполнением условий договора потребительского займа и возможные негативные финансовые последствия при использовании финансовой услуги:

1. Риск возможного увеличения суммы расходов, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору потребительского займа:

- В случае просрочки получателем финансовой услуги возврата суммы займа (части займа) проценты за пользование суммой займа, указанные в договоре потребительского займа, продолжают начисляться на фактический остаток не оплаченной суммы займа до даты возврата займа в полном размере, но не более полутора кратного размера суммы займа.

- В случае просрочки получателем финансовой услуги возврата суммы займа, получатель финансовой услуги может понести расходы, связанные с судебным взысканием задолженности: государственная пошлина, оплата услуг представителя.

2. Риск утраты репутации надежного заемщика вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному потребительскому займу

3. Риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному потребительскому займу

4. Риск отказа микрокредитной компании от выполнения распоряжения клиента, от принятия получателя финансовых услуг на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с не предоставлением клиентов сведений и документов, необходимых для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации(отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма»

5. В случае возникновения у микрокредитной компании сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, микрокредитная компания информирует получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

6. Риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением.

7. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов) не совпадают со сроками платежа по займу (займам);

8. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения

заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

9. Риск влияния предоставленной получателем финансовой услуги информации о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей) на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

**Права
получателя финансовой услуги ООО МКК «ТулаЗайм» при осуществлении
процедуры взыскания просроченной задолженности**

При возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его представитель) вправе:

1. Обращаться в микрокредитную компанию с заявлением о реструктуризации задолженности с приложением подтверждающих документов

2. Заключать с микрокредитной компанией дополнительное соглашение (соглашения) о реструктуризации задолженности, в случае принятия компанией решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа

3. Направлять в микрокредитную компанию обращения и получать на них ответы, в установленные сроки

4. Получать информацию о факте возникновения просроченной задолженности в порядке, установленном договором потребительского займа

5. Получать информацию относительно текущего размера задолженности, дат и размеров произведенных платежей по договору потребительского займа

6. Получать информацию о структуре и размере текущего размера задолженности

7. Получать от микрокредитной компании ответ по существу запроса о наличии/отсутствии факта предоставления компанией информации о заемщике в БКИ, а наименовании и адресе местонахождения этого БКИ

8. Получать бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа заверенные микрофинансовой организацией копии следующих документов:

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа;

3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа;

4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

6) информацию об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа

7) информацию о размере текущей задолженности по договору потребительского займа; даты и размеры произведенных и предстоящих платежей по договору потребительского займа;

8) документ, подтверждающий внесение сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций

9. Отозвать согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности

10. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим порядок взыскания просроченной задолженности, направлять заявления, касающиеся непосредственного взаимодействия и взаимодействия посредством текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, с указанием на:

- 1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- 2) отказ от взаимодействия,

11. Получать уведомления о привлечении иного лица для осуществления взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности

**Способы и адреса для направления обращений
получателями финансовых услуг ООО МКК «ТулаЗайм»**

1. В Обществе разработан Порядок составления обращений получателями финансовых услуг и порядок их рассмотрения. Текст указанного документа размещается Обществом в сети интернет на сайте Общества по адресу: <http://www.tulazaim.ru/a> также во всех помещениях Общества, в том числе обособленных подразделениях (отделах выдачи микрозаймов), где осуществляется прием Клиентов и оформление договоров.

2. Обращение может быть направлено в письменной форме посредством передачи его в офисах предоставления Обществом потребительских микрозаймов или направления заказной почтовой корреспонденцией по адресу Общества: 300001, г. Тула, ул. Кутузова, д.29, пом. 11 этаж 2

Обращение Клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского микрозайма заключенного с Обществом может быть в устной форме.

3. Клиент вправе направить обращения в саморегулируемую организацию, в которой состоит Общество и/или в Банк России.

3.1. Обращения Клиентов предоставляются в СРО Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», в которой состоит Общество по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 123242, г. Москва, ул. Большая Грузинская, д. 12, стр. 2, офис 315

3.2. Обращения Клиентов в Банк России предоставляются:

1) Контактный центр Банка России

8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России)

+7 495 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)

2) Общественная приемная Банка России: почтовый адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

Время работы: понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

Запись на личный прием осуществляется:

по телефонам: 8 800 250-40-72, +7 495 771-97-88

понедельник – пятница с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

при личном обращении в Общественную приемную Банка России:

понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

3) Другие способы обращения в Банк России: направить письменные обращения в Банк России можно на почтовый адрес: 107016, 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;

на почтовый адрес территориального учреждения Банка России по адресу: 300041, г. Тула, ул. Советская, д. 88. Тел. (487-2)32-54-06

E-mail: 70tulagubr@cbr.ru

передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Время работы:

понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30,

пятница с 9:00 до 16:15,

перерыв с 12:00 до 13:00.

**Способы защиты прав
получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и
способах досудебного урегулирования спора**

1. Права потребителей финансовых услуг установлены:

- Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"
- Федеральным законом от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)"
- Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях"
- Федеральным законом от 03.07.2016 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"
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации
- другими законодательными и нормативными актами;

2. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

1) микрокредитной компанией:

- путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и Базового стандарта;

2) получателем финансовой услуги:

- путем реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту частной жизни, защиту неприкосновенности жилища, защиту репутации, других прав, а также путем направления обращений в организацию, в т.ч. заявления на реструктуризацию задолженности и иными заявлениями;
- путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) компании;
- путем обращения в суд с исками на действия (бездействие) компании;
- путем обращения получателя финансовых услуг в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации

3. Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством способами.

4. Микрокредитная компания вправе обратиться в суд с требованием о взыскании просроченной задолженности, в случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги.