



# ИНФОРМАЦИЯ

## ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ОБЩЕСТВОМ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ «ПОКОЛЕНИЕ» ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ 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»

(ред. от 01.01.2020г.)

Настоящий документ разработан микрофинансовой организацией Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Поколение», (далее именуемой - Кредитор) во исполнение требований действующего законодательства Российской Федерации, в том числе в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»; Федеральным закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»; «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», утвержденного Банком России 22.06.2017 г.

Данная информация предназначена для неограниченного круга получателей финансовых услуг (далее – Заемщик) в целях раскрытия информации о Кредиторе и микрофинансовой деятельности Кредитора в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Настоящий документ носит информационный характер и не является публичной офертой, приглашением делать оферты.

Настоящий документ размещается в местах оказания услуг (офисах выдачи микрозаймов Кредитора), в том числе в сети Интернет на официальном сайте Кредитора по адресу: [www.robotmoney.ru](http://www.robotmoney.ru) и содержит следующую информацию:

### 1. ИНФОРМАЦИЯ О КРЕДИТОРЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИКРОЗАЙМА

1	Наименование кредитора (полное и сокращенное)	Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Поколение» (ООО МКК «Поколение»)
2	Место нахождения постоянно действующего исполнительного органа Кредитора	125009 г. Москва улица Тверская дом 28 корпус 2 комната 6
3	Контактный телефон, по которому осуществляется связь с Кредитором	8-495-960-13-23
4	Официальный сайт Кредитора в информационно- телекоммуникационной сети Интернет	<a href="http://www.robotmoney.ru">www.robotmoney.ru</a>
5	Информация о внесении сведений о Кредиторе в государственный реестр микрофинансовых организаций	Сведения о Кредиторе внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций 23 ноября 2018 года за номером 1803045008992
6	Информация о членстве Кредитора в саморегулируемой организации	Кредитор является членом Саморегулируемой организации Союза «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»

		Регистрационный номер в реестре членов СРО - 1218030771149. Дата выдачи свидетельства 20 декабря 2018 г.
7	Требования к заемщику, которые установлены Кредитором и выполнение которых является обязательным для предоставления потребительского займа	<ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие гражданства Российской Федерации;</li> <li>• возраст от 18 лет;</li> <li>• наличие полной дееспособности;</li> <li>• наличие действующего паспорта Российской Федерации;</li> <li>• наличие постоянной регистрации на территории Российской Федерации;</li> <li>• наличие постоянного места проживания и постоянного места работы;</li> <li>• наличие открытого на собственное имя банковского счета, обслуживаемого российским банком, к которому физическое лицо имеет доступ в том числе средства, которыми имеет право распоряжаться и/или наличие банковской карты на аналогичных условиях, либо без таковых, в случае предоставления Кредитором займа наличными в кассах Кредитора.</li> <li>• не является иностранным публичным должностным лицом, супругом, родственником по прямой восходящей или нисходящей линии (родителем и ребенком, бабушкой, дедушкой и внуком), полнородным и не полнородным (имеющим общих отца или мать) братом и сестрой, усыновителем и усыновленным) иностранного публичного должностного лица.</li> </ul>
8	Срок рассмотрения оформленной Заемщиком Заявки о предоставлении потребительского займа и принятия Кредитором решения относительно этой Заявки	Заявка о предоставлении микрозайма рассматривается Кредитором в течение 1-2 дней с даты получения Кредитором Заявки Заемщика.
9	Перечень документов, необходимых для рассмотрения Заявки, в том числе для оценки кредитоспособности Заемщика	<ul style="list-style-type: none"> <li>- заполненное и подписанное собственноручно/ (простой АСП) Заемщиком Заявление на предоставление потребительского микрозайма;</li> <li>- заполненная и подписанная собственноручно/ (простой АСП) Заемщиком Анкета заемщика по установленной Кредитором форме;</li> <li>- согласие на обработку персональных данных подписанное собственноручно/(простой АСП) Заемщиком;</li> <li>- паспорт гражданина Российской Федерации;</li> <li>- заполненная и подписанная собственноручно/ (простой АСП) Анкета заемщика (для установления наличия/отсутствия сведений о принадлежности к ПДЛ, ИПДЛ, выгодоприобретателям).</li> </ul> <p>При необходимости Кредитор вправе запросить у Заемщика иные документы, в частности подтверждающие размер и источники доходов, СНИЛС, справку 2-НДФЛС, документы, подтверждающие наличие у Заемщика движимого или недвижимого имущества, и т.п.</p>

10	Виды потребительских займов	Микрозаймы без обеспечения на потребительские нужды.
11	Суммы потребительского займа	Микрозаймы выдаются в сумме от 1000,00 (Одной тысячи) рублей до 450 000,00 (четырехсот пятидесяти тысяч) рублей. Кредитор вправе ограничить сумму выдаваемого микрозайма, по отношению к сумме указанной Заявителем в Заявке. Сумма микрозайма указывается в индивидуальных условиях договора потребительского микрозайма.
12	Срок, на который предоставляется потребительский займ	Потребительские микрозаймы выдаются сроком от 6 (шести) дней до 365 (трехсот шестидесяти пяти) календарных дней. Кредитор вправе ограничить срок выдаваемого потребительского микрозайма. Срок потребительского микрозайма указывается в индивидуальных условиях договора микрозайма.
13	Валюта, в которой предоставляется потребительский займ	Микрозаймы предоставляются Кредитором в валюте Российской Федерации.
14	Способы предоставления потребительского займа	1. Выдача суммы, указанной в договоре микрозайма, наличными в рублях в офисах Кредитора. 2. Путем перечисления с расчетного счета Кредитора денежных средств на банковскую карту Заемщика.
15	Процентные ставки в процентах годовых по договору потребительского займа	Процентная ставка по микрозаймам, предоставляемым Кредитором, устанавливается в индивидуальных условиях договора микрозайма, и составляет от 50,000% (пятидесяти целых ноль тысячных десятых) процентов годовых до 365,000% (триста шестьдесят пять целых ноль тысячных) процентов годовых. При расчете процентов количество дней в году принимается равным 365 дням.
16	Порядок начисления процентов по договору потребительского займа	Проценты по договору микрозайма начисляются на весь срок микрозайма, установленный в индивидуальных условиях договора микрозайма, начиная со дня предоставления микрозайма и до полного исполнения Заемщиком обязательств по договору микрозайма. В случае невозврата суммы микрозайма и процентов по нему в срок, установленный договором микрозайма, проценты по договору микрозайма продолжают начисляться после истечения срока возврата микрозайма по ставке, указанной в индивидуальных условиях договора микрозайма. После возникновения просрочки исполнения обязательства Заемщика по возврату суммы микрозайма и (или) уплате причитающихся процентов Кредитор вправе продолжать начислять Заемщику проценты только на не погашенную им часть суммы основного долга. Проценты на не погашенную Заемщиком часть суммы основного долга продолжают начисляться до достижения общей суммы подлежащих уплате процентов

		<p>размера, составляющего полуторакратную сумму непогашенной части микрозайма.</p> <p>Кредитор не вправе осуществлять начисление процентов за период времени с момента достижения общей суммы подлежащих уплате процентов размера, составляющего полуторакратную сумму непогашенной части микрозайма, до момента частичного погашения заемщиком суммы микрозайма и (или) уплаты причитающихся процентов.</p> <p>Кредитор вправе не начислять/остановить начисление Заемщику процентов по договору микрозайма и в любой иной момент до достижения указанных ограничений.</p>
17	Виды иных платежей Заемщика по договору потребительского займа	Отсутствуют.
18	Суммы иных платежей Заемщика по договору потребительского займа	Отсутствуют.
19	Диапазоны значений полной стоимости потребительского займа, определенных с учетом требований Федерального законом Российской Федерации от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», по видам потребительского займа	От 50,000% (пятидесяти целых ноль тысячных десятых) процентов годовых до 365,000% (триста шестьдесят пять целых ноль тысячных) процентов годовых.
20	Периодичность платежей Заемщика при возврате потребительского займа	<p>Наличие или отсутствие периодичности платежей указывается в п.6 таблицы индивидуальных условия договора микрозайма.</p> <p>В случае отсутствия периодичности платежей микрозайм погашается единовременным платежом в срок, указанный в индивидуальных условиях договора микрозайма.</p> <p>В случае наличия периодичности платежей Заемщик осуществляет платежи а размере и сроки, указанные в Графики платежей (Приложение №1 к индивидуальным условиям договора микрозайма)</p>
21	Периодичность платежей Заемщика при уплате процентов	Проценты погашаются единовременным платежом не позднее даты возврата микрозайма, указанной в индивидуальных условиях договора микрозайма, вместе с суммой микрозайма.
22	Периодичность иных платежей Заемщика по потребительскому займу	Отсутствует.
23	Способы возврата Заемщиком потребительского займа, уплаты процентов по нему, включая бесплатный способ исполнения обязательств по договору потребительского займа	<p>Обязательства по договору микрозайма могут быть исполнены Заемщиком путем внесения денежных средств в кассу Кредитора в месте получения Заемщиком оферты (предложения заключить договор) или любого офиса (обособленного подразделения) Кредитора (бесплатный способ), адреса места расположения которых указаны на официальном сайте Кредитора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <a href="https://robotmoney.ru">https://robotmoney.ru</a>. (бесплатный способ).</p> <p>Также исполнение Заемщиком обязательств может осуществляться:</p>

		- на сайте <a href="http://www.robotmoney.ru">www.robotmoney.ru</a> в личном кабинете; - путем перечисления денежных средств на расчетный счет Кредитора по реквизитам, указанным в индивидуальных условиях договора микрозайма (при переводе денежных средств с Заемщика может взиматься комиссия согласно тарифам, установленным оператором (банком) по переводу денежных средств).
24	Сроки, в течение которых Заемщик вправе отказаться от получения потребительского займа	Заемщик имеет право отказаться от получения суммы микрозайма с момента получения индивидуальных условий договора микрозайма в течение 5 (пяти) дней. С момента получения суммы микрозайма договор микрозайма считается заключенным, а Заемщик лишается возможности отказаться от получения микрозайма.
25	Способы обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского займа	Отсутствуют.
26	Ответственность Заемщика за ненадлежащее исполнение договора потребительского займа, информация о том, в каких случаях данные санкции могут быть применены	Ответственность Заемщика наступает в случае ненадлежащего исполнения денежных обязательств по договору микрозайма в виде неустойки (пени).
27	Размеры неустойки (пени)	Размер неустойки составляет 20% (двадцать процентов годовых), так как на сумму микрозайма начисляются проценты за соответствующий период нарушения обязательств.
28	Порядок расчета неустойки	Кредитором применяется неустойка в виде пени, начисление которой начинается с первого дня ненадлежащего исполнения обязательств (просрочки платежа).
29	Информация об иных договорах, которые Заемщик обязан заключить	Отсутствует.
30	Информация об иных услугах, которые Заемщик обязан получить в связи с договором потребительского займа	Отсутствует.
31	Информация о возможности Заемщика согласиться с заключением таких договоров и (или) оказанием таких услуг либо отказаться от них	Отсутствует.
32	Информация о возможном увеличении суммы расходов Заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях, в том числе при применении переменной процентной ставки	Отсутствует.
33	Информация о возможности запрета уступки Кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского займа	Заемщик ознакомлен с возможностью запрета уступки Кредитором третьим лицам прав (требований) по Договору. Подписывая индивидуальные условия договора микрозайма, Заемщик дает/не дает согласие на уступку прав (требований) по договору микрозайма третьим лицам при условии соблюдения Кредитором требований действующего законодательства.

34	Порядок предоставления заемщиком информации об использовании потребительского займа (при включении в договор потребительского займа условия об использовании Заемщиком полученного потребительского займа на определенные цели)	Заемщик вправе использовать полученный микрозайм на любые цели. По запросу Кредитора Заемщик предоставляет устную информацию о направлении расходования микрозайма. Кредитор вправе запросить у Заемщика документальное подтверждение информации, предоставленной Кредитору.
35	Подсудность споров по искам Кредитора к Заемщику	Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами, будут разрешаться путем переговоров и направлением претензий, требований, уведомлений, письменных возражений и иных юридически значимых сообщений по электронной почте, смс-сообщениям, что будет считаться надлежащим уведомлением сторон. При невозможности урегулирования возникших разногласий во внесудебном порядке, спор передается для разрешения в случае подсудности дела суду общей юрисдикции - в Таганский районный суд города Москвы (109147, г. Москва, пер. Марксистский, д. 1/32), в случае подсудности дела мировому суду - в суд по месту нахождения Заемщика.
36	Особые условия	Кредитор вправе проводить акции на более выгодных для Заемщика условиях, чем указано в настоящем документе. При этом под акцией понимают специальный тариф, предусматривающий предоставление микрозайма с меньшей процентной ставкой, с уменьшением размера неустойки (штрафа, пени) или отменой их полностью или частично либо с иными условиями, которые направлены на предоставление дополнительных выгод Заемщику. Условия акции доводятся до сведения Заемщика путем направления SMS-сообщения и/или сообщения на электронную почту Заемщика, указанные Заемщиком при оформлении микрозайма.

## **2. ИНФОРМАЦИЯ О РИСКАХ, СВЯЗАННЫХ С ЗАКЛЮЧЕНИЕМ И ИСПОЛНЕНИЕМ ЗАЕМЩИКОМ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА МИКРОЗАЙМА, И ВОЗМОЖНЫХ НЕГАТИВНЫХ ФИНАНСОВЫХ ПОСЛЕДСТВИЯХ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ**

2.1. Кредитор информирует Заемщика о том, что при определении суммы микрозайма, которую Заемщик планирует получить у Кредитора, и сроков ее возврата, Заемщику необходимо внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

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

2.2. Кредитор информирует Заемщика о том, что если сумма платежа по договору микрозайма будет превышать 50% (пятьдесят процентов) от размера ежемесячного совокупного дохода Заемщика, то может возникнуть вероятность наступления финансового риска в виде нарушения

обязательств Заемщика по договору микрозайма – нарушение сроков платежа, невозможность погашения суммы микрозайма и процентов за пользование им и т.п.

2.3. Кредитор информирует о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением Заемщиком своих обязательств по договору микрозайма, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги, в том числе:

- о возможном увеличении суммы расходов Заемщика, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору микрозайма и о применяемой к Заемщику неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору микрозайма в соответствии с Общими условиями и Индивидуальными условиями договора микрозайма;

- о том, что информация о ненадлежащем исполнении Заемщиком своих обязательств по договору микрозайма передается Кредитором в бюро кредитных историй, что в дальнейшем может отрицательно сказаться на возможности получения займа/кредита;

- о том, что несвоевременное исполнение Заемщиком своих обязательств по договору микрозайма влечет невозможность пролонгации договора микрозайма со стороны Кредитора;

- о том, что несвоевременное исполнение денежных обязательств Заемщиком по договору микрозайма влечет возникновение риска досрочного востребования займа/кредита;

- о том, что если удовлетворение требований одного лица или нескольких лиц, оказывающих финансовые услуги приводит к невозможности исполнения Заемщиком денежных обязательств и/или обязанности по уплате обязательных платежей в полном объеме перед другими лицами, оказывающих финансовые услуги и размер таких обязательств и обязанности в совокупности составляет не менее чем 500 000 (пятьсот тысяч) рублей возникает риск признания Заемщика несостоятельным (банкротом).

### **3. ПРАВА ЗАЕМЩИКА ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПРОЦЕДУРЫ ВЗЫСКАНИЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ**

3.1. Права Заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности предусмотрены 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» (далее – «ФЗ № 230-ФЗ»).

3.2. На основании ФЗ № 230-ФЗ Заемщик вправе:

3.2.1. В соответствии с законодательством РФ, отказаться от исполнения Соглашения, заключенного с Кредитором, об использовании иных способов взаимодействия, не предусмотренных частью 1 статьи 4 ФЗ № 230-ФЗ, сообщив об этом Кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. В случае получения такого уведомления Кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с Заемщиком-должником способами, предусмотренными Соглашением.

3.2.2. В соответствии с законодательством РФ, вправе отозвать данное Кредитору Согласие на осуществление взаимодействия с третьими лицами, направленное на возврат просроченной задолженности, сообщив об этом Кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку уполномоченному лицу Кредитора или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах. В случае получения такого уведомления Кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом.

3.2.3. В соответствии с законодательством РФ, вправе отозвать Согласие о передаче (сообщении) третьим лицам или о доступности для них сведений о Заемщике-должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные Заемщика-должника, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. В случае получения такого уведомления Кредитор и (или)



лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе передавать (сообщать) третьим лицам сведения о Заемщике-должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные Заемщика-должника, если иное не предусмотрено федеральным законом.

3.2.4. При проведении переговоров, в том числе о реструктуризации просроченной задолженности, заключить Соглашение о взаимодействии с заемщиком при возникновении просроченной задолженности по договору микрозайма, предусматривающее частоту взаимодействия с Заемщиком-должником по инициативе Кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от предусмотренной частями 3 и 5 статьи 7 ФЗ № 230-ФЗ.

3.2.5. Направить Кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление по форме, утвержденной Приказом ФССП России от 28.12.2016 № 822 «Об утверждении формы заявления должника об осуществлении взаимодействия с кредитором и (или) лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, только через представителя либо об отказе от взаимодействия», касающееся взаимодействия с должником-получателем финансовой услуги способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 ФЗ № 230-ФЗ (личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие), телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи), с указанием на:

1) осуществление взаимодействия только через указанного Заемщиком-должником представителя;

2) отказ от взаимодействия.

Заявление Заемщика-должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя Заемщика-должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты.

Заявление Заемщика-должника об отказе от взаимодействия может быть направлено Кредитором и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения Заемщиком-должником обязательства. Заявление Заемщика-должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным.

3.2.6. Заемщик-должник в любое время, в соответствии с законодательством РФ, вправе отменить свое заявление о взаимодействии с ним путем личных встреч, телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие), телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором микрозайма (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

3.2.7. Требовать от Кредитора и (или) лица, действующее от его имени и (или) в его интересах, соблюдения ограничений и исполнения обязанностей, предусмотренных ФЗ № 230-ФЗ.

#### **4. СПОСОБЫ И АДРЕСА ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЕМЩИКОМ, В ТОМ ЧИСЛЕ О ВОЗМОЖНОСТИ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ И В БАНК РОССИИ**

4.1. Под обращением понимается направленное Кредитору Заемщиком (представителем Заемщика), Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Кредитором финансовых услуг.

4.2. При рассмотрении обращений Заемщиков Кредитор руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность Заемщика о получении Кредитором его обращения.

4.3. Кредитор информирует Заемщиков о том, что их обращение должно содержать в отношении Заемщика, являющегося физическим лицом:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);

- адрес (почтовый или электронный), указанный Заемщиком в Индивидуальных условиях

договора микрозайма, для направления ответа на обращение.

4.4. Кредитор рекомендует Заемщикам включать в свое обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- номер договора микрозайма, заключенного между Заемщиком и Кредитором;
- 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 Кредитора, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые Заемщик считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

4.4. Кредитор принимает обращения Заемщиков по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре микрозайма, по адресу Кредитора: 125009 г. Москва улица Тверская дом 28 корпус 2 комната 6 либо путем личного вручения обращения Заемщиком работникам Кредитора в офисах (обособленных подразделений) Кредитора, а обращения, подписанные электронной цифровой подписью на адрес электронной почты: [info1@robotmoney.ru](mailto:info1@robotmoney.ru).

4.5. Обращения Заемщиков могут быть также направлены:

4.5.1. В Центральный Банк Российской Федерации (Банк России):

- путем почтового отправления по адресу: 107016, Москва, Неглинная ул., д. 12;
- обращение в интернет-приемную на сайте <https://www.cbr.ru/Reception/>;
- обращение в контактный центр: 8-800-250-40-72 (бесплатные звонки из регионов России); +7 (495) 771-91-00 (звонок по тарифам вашего оператора связи);
- письменное обращение по факсу: +7 (495) 621-64-65, +7 (495) 621-62-88;
- обращение в Общественную приемную: по адресу: 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; время работы: понедельник-пятница с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30); при личном обращении время работы с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30).

4.5.2. В территориальные учреждения Банка России, расположенные в регионах присутствия Кредитора.

4.5.3. В саморегулируемую организацию Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»:

- путем почтового отправления по адресу: 127055, г. Москва, ул. Суцёвская, д. 21, офис 513;
- через сайт организации: <https://alliance-mfo.ru/about/offers>;
- обращение в контактный центр: 8-800-333-68-67

4.5.4. В Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Москве:

- путем почтового отправления по адресу: 129626, Москва, Графский пер., д.4/9;
- по телефонному номеру: +7(495) 687-40-35;
- по адресу электронной почты: [uprav@77/rospotrebnadzor.ru](mailto:uprav@77/rospotrebnadzor.ru).

## **5. ЗАЩИТА ПРАВ ЗАЕМЩИКОВ**

5.1. Защита прав Заемщиков может осуществляться путем:

- признания права;
- восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;
- признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;
- возмещения убытков;
- взыскания неустойки;
- компенсации морального вреда;
- прекращения или изменения правоотношения;
- самозащиты права;

- присуждения к исполнению обязанности в натуре;
- иными способами, предусмотренным законом.

5.2. Защита прав Заемщиков осуществляется в досудебном или в судебном порядке.

5.3. Заемщик вправе урегулировать спор с Кредитором в досудебном порядке путем направления претензии по адресу Кредитора: 125009 г. Москва улица Тверская дом 28 корпус 2 комната 6

## **6. ИНФОРМАЦИЯ, ЗАПРАШИВАЕМАЯ КРЕДИТОРОМ У ЗАЕМЩИКА ДО ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА МИКРОЗАЙМА И ОЦЕНКА ПЛАТЕЖЕСПОСОБНОСТИ ЗАЕМЩИКА**

6.1. Кредитор информирует Заемщиков о том, что Кредитор до заключения договора микрозайма или принятия Заемщика на обслуживание не реже 1 (одного) раза в год, обязан запросить у Заемщика следующую информацию:

1) о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах Заемщика (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей);

2) о возможности предоставления обеспечения исполнения Заемщиком обязательств по договору микрозайма (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора микрозайма;

3) о судебных спорах, в которых Заемщик выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение микрозайма на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);

4) о наличии в собственности Заемщика движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение микрозайма на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

6.2. Кредитор уведомляет Заемщика о том, что при рассмотрении заявки/заявления Заемщика на предоставление микрозайма Кредитор в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности Заемщика.

6.2.1. Для оценки долговой нагрузки Кредитор обязан запросить у Заемщика, обратившегося к Кредитору с заявлением на получение микрозайма на сумму свыше 3 000 (трех тысяч) рублей, следующую информацию:

- о текущих денежных обязательствах;

- о периодичности и суммах платежей по указанным Заемщиком обязательствам;

- о целях получения займа Заемщиком;

- об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору микрозайма;

- о факте производства по делу о банкротстве Заемщика на дату подачи Кредитору заявления на получение микрозайма Заемщиком и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

6.3. Кредитор доводит до сведения Заемщиков, что Кредитор не вправе заключать с Заемщиком договор микрозайма, срок возврата микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, при наличии у Заемщика обязательств перед Кредитором по иному договору микрозайма, срок возврата микрозайма по которому не превышает 30 (тридцати) календарных дней, за исключением микрозаймов:

- сумма которых не превышает 3 000 (трех тысяч) рублей или срок возврата которых не превышает 6 (шести) календарных дней;

6.4. Кредитор доводит до сведения Заемщиков, что информация, запрашиваемая Кредитором с целью проведения оценки платежеспособности Заемщика может оказать влияние на Индивидуальные условия договора микрозайма, заключаемого Кредитором с Заемщиком.

## **7. ПРОЧАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

7.1. Кредитор информирует Заемщиков о необходимости внимательного изучения до заключения договора микрозайма Правил предоставления микрозаймов, Общих и Индивидуальных условий договора микрозайма, действующих у Кредитора на день обращения/подписания договора микрозайма.

7.2. В случае возникновения каких-либо вопросов по условиям Правил предоставления микрозаймов, Общих и Индивидуальных условий договора микрозайма, а также иных вопросов,

связанных с предоставлением микрозайма Заемщик вправе обратиться за устными разъяснениями к работникам офисов Кредитора. При необходимости получения письменных разъяснений получатель финансовой услуги вправе направить письменный запрос по адресу Кредитора: 125009 г. Москва, улица Тверская дом 28 корпус 2 комната 6

7.3. Кредитор информирует Заемщика о том, что для принятия решения о получении микрозайма следует получить от работников Кредитора исчерпывающую информацию об условиях, на которых осуществляется микрокредитование, в том числе обо всех без исключения платежах, связанных с получением микрозайма и его обслуживанием (погашением).

7.4. Кредитор информирует Заемщика о необходимости перед принятием решения о получении микрозайма оценить свои потребности в его получении и возможности по его своевременному обслуживанию (погашению), т.е. какую сумму денежных средств, исходя из бюджета Заемщика, Заемщик может направить на уплату всех причитающихся платежей по договору микрозайма.

7.5. Кредитор информирует Заемщиков о необходимости выполнения следующих рекомендаций:

- для закрытия долга по кредиту/займу ни в коем случае нельзя брать второй кредит/заем – это строительство долгой пирамиды;

- кредит/заем – это непрерывные расходы: необходимо иметь резервные деньги для их покрытия в случае «форс-мажора»;

- никогда не скрывайте свое истинное финансовое состояние в организации, в которой берете кредит/заем;

- о финансовых затруднениях, потере или смене работы нужно сообщать кредитору сразу же – тогда может быть дана отсрочка или проведена реструктуризация. Если вы скроете истинное положение и просто перестанете осуществлять платежи, будет испорчена ваша кредитная история.

