

УТВЕРЖДЕНО

Приказом от «13» января 2020 года №130120-004

Генерального директора ООО «МКК «АГК Онлайн»

 /А. И. Жильцов/


ИНФОРМАЦИЯ

О порядке предоставления финансовых услуг и работы с обращениями Заемщиков/Клиентов

Общества с ограниченной ответственностью
«Микрокредитная компания «АрхГражданКредит Онлайн»

г. Северодвинск
2020 г.

1. Общая информация о МФО.

Полное/сокращенное наименование МФО

Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «АрхГражданКредит Онлайн» / ООО МКК «АГК Онлайн»

Адрес местонахождения (юридический адрес) и режим работы МФО

164500, Архангельская область, г. Северодвинск, ул. Полярная, д. 31, оф. 19

Режим работы: пн-пт: 09-00 до 18-00

Адреса и режим работы обособленных подразделений

Указаны в Приложении № 1

Контактный телефон

8-800-234-04-32

Официальный сайт

www.legko24.ru

Информация о привлечении к оказанию услуг третьих лиц

Третьи лица к оказанию услуг не привлекаются

Номер записи в гос. реестре МФО

1703111008527

Номер членства в СРО и дата приема в СРО

Запись в реестре СРО «Единство» №937/17 дата регистрации в реестре – 03.11.2017 г.

2. Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах, оказываемых за дополнительную плату.

Наименование вида займа	«СТАНДАРТНЫЙ»
Дополнительные условия	Отсутствуют
Процентная ставка	365 % годовых (1 % в день)
Минимальная сумма займа	1000 (Одна тысяча) рублей 00 копеек
Максимальная сумма займа	30 000 (Тридцать тысяч) рублей 00 копеек
Минимальный срок возврата	1 день
Максимальный срок возврата	30 дней
Досрочный возврат	Без предварительного письменного уведомления Кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования на любом сроке.

С актуальной информацией на момент получения услуги можно ознакомиться на официальном сайте ООО «МКК «АГК Онлайн» - www.legko24.ru либо по контактному телефону: 8-800-234-04-32.

3. Информация об установленном в МФО порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги и лице, ответственном за представление соответствующих разъяснений.

3.1. При обращении получателя финансовых услуг условия оказания той или иной услуги разъясняются непосредственно сотрудником, по контактному номеру телефона: 8-800-234-04-32 в рамках его компетентности. Ответственность несет сотрудник, разъясняющий условия.

4. Информация о правах Заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.

4.1. В соответствии с Федеральным законом «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» от 03.07.2016 N 230-ФЗ при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе взаимодействовать с должником, используя:

4.1.1. личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);

4.1.2. телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;

4.1.3. почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

4.1.4. Иные, за исключением указанных выше, способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах. Настоящее соглашение должно содержать указание на конкретные способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения указанного выше соглашения, 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 должником способами, предусмотренными соглашением.

4.2. _ Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами, под которыми понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

4.2.1. имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом; Согласие должно быть дано в письменной форме в виде отдельного документа, содержащее в том числе согласие должника на обработку его персональных данных.

4.2.2. третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

Должник в любое время вправе отозвать согласие, указанное выше, 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.

4.3. Должник вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником посредством личных встреч, телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие), телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи с указанием на: осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя или на отказ от взаимодействия. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

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

4.5. В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления должника об отказе от взаимодействия приостанавливается на два месяца. В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности заявление должника об отказе от взаимодействия не направлялось, он вправе направить такое заявление в порядке, предусмотренном настоящей статьей, по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

4.6. Должник в любое время вправе отменить свое вышеуказанное заявление путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

4.7. Указанное заявление предусматривает ограничение или прекращение взаимодействия с должником соответствующего лица, которому направлено заявление, применительно к каждому указанному в таком заявлении самостоятельному обязательству, срок исполнения которого наступил, предусмотренных в заявлении ограничения или отказа должника от взаимодействия.

5. Информация о способах и адресах для направления обращений Заемщиков, в том числе в СРО и ЦБ РФ.

5.1. Обращения по вопросам, связанным с получением, использованием финансовых услуг, взысканием задолженности по договорам потребительских займов могут быть направлены самим заемщиком (клиентом) или его представителем с обязательным приложением документа, подтверждающего его полномочия, заверенным в нотариальном порядке в следующие организации:

5.1.1. ООО «МКК «АГК Онлайн»

Почтовый адрес: 164500, Архангельская область, г. Северодвинск, ул. Полярная, д. 31, оф. 19

Юридический адрес: 164500, Архангельская область, г. Северодвинск, ул. Полярная, д. 31, оф. 19

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым Отправлением;

5.1.2. Саморегулируемую организацию *Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «Единство»)*

Юридический адрес: 420066, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Чистопольская, д. 16/15, офис 1

Адрес для корреспонденции: 420066, Республика Татарстан, г. Казань, а/я 100

Тел.: +7 (843) 212-1-525

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым почтовым отправлением или на указанный электронный адрес edinstvo@sro-mfo.ru;

5.1.3. *Центральный банк Российской Федерации*

107031, г. Москва, ул. Неглинная, 12 8 800 250-40-72 +7 495 771-91-00

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым почтовым отправлением или через Интернет-приемную на официальном сайте www.cbr.ru;

5.1.4. Отделение по Архангельской области Северо-Западного главного управления Центрального банка Российской Федерации

163000, г. Архангельск, ул. К. Либкнехта, 3

Тел. (818-2) 65-15-04.

6. Информация о способах защиты Заемщика, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе процедуры медиации, если данное условие присутствует в договоре.

6.1. Для досудебного урегулирования спора предусмотрена реструктуризация, согласно заявлению Клиента с приложением документов. Процедура медиация по договорам займа не предусмотрена.

7. Информация об обязательном предоставлении подтверждающих документов с заявлением о реструктуризации МФО.

7.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую компанию с письменным заявлением в свободной форме о реструктуризации задолженности с обязательным предоставлением документов, подтверждающих требования и обстоятельства, изложенные в заявлении.

7.2. Документы должны быть выданы государственными органами или уполномоченными организациями. В Заявлении приводится перечень прилагаемых документов.

8. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.

8.1. ООО «МКК «АГК Онлайн» принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 164500, Архангельская область, г. Северодвинск, ул. Полярная, д. 31. оф. 19

8.2. Обращение может быть направлено самим заемщиком (клиентом) или его представителем, с обязательным предоставлением документов, подтверждающих полномочия представителя:

8.2.1. для физических лиц: нотариально заверенная доверенность или нотариально заверенная копия доверенности, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности)

и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

8.2.2. для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

В случае не предоставления данного документа микрокредитная компания вправе не отвечать на такое обращение.

8.3. Ответ на обращение получателя финансовой услуги микрокредитная компания направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги или адрес, сообщенный клиентом в порядке изменения персональных данных, в соответствии с условиями договора займа или в соответствии с внутренним документом компании о персональных данных Срок ответа 12 рабочих дней с даты регистрации в Журнале регистрации Обращений или не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока занесения обращения в Журнал.

8.4. В случае запроса дополнительных документов у клиента - запрос направляется клиенту в течении 12 рабочих дней. В случае предоставления клиентом запрашиваемых документов - срок ответа на обращение клиента 5 рабочих дней с момента предоставления запрашиваемых документов.

8.5. Устное обращение клиента по номеру телефона 8-800-234-04-32 или непосредственно к сотруднику ООО «МКК «АГК Онлайн» в офисе компании относительно текущей задолженности по договору займа подлежит рассмотрению в день обращения.

9. Требования к содержанию обращения получателей финансовых услуг.

9.1. Обращение получателей финансовых услуг должно содержать следующие сведения:

9.1.1. ФИО клиента;

9.1.2. Адрес (почтовый или электронный) предоставленный клиентом при заключении договора займа, или адрес, сообщенный клиентом в порядке изменения персональных данных, в соответствии с условиями договора займа или в соответствии с внутренним документом компании о персональных данных

9.1.3. Номер договора заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией

9.1.4. Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования

9.1.5. Доказательства, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении
Наименование органа, должности, ФИО сотрудника ООО «МКК «АГК Онлайн», действия/бездействия которого обжалуются

9.1.6. Копии документов, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении - в заявлении указывается перечень данных документов

9.1.7. Иные сведения, которые клиент желает сообщить

9.1.8. Текст письменного обращения должно быть читабельным

9.1.9. Подпись заемщика/клиента

10. Информация о рисках.

МФО должна размещать в местах оказания услуг и на своем официальном сайте информацию о рисках, связанных с заключением и исполнением финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях, том числе:

10.1. Информацию о возможном увеличении суммы расходов Клиента по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств, а именно:

10.1.1. Нарушение заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору потребительского кредита (займа) влечет ответственность, установленную федеральным законом, договором потребительского кредита (займа), а также возникновение у кредитора права потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы потребительского кредита (займа) вместе с причитающимися по договору потребительского кредита (займа) процентами и (или) расторжения договора потребительского кредита (займа) в случае, предусмотренном настоящей статьёй.

10.1.2. В случае нарушения заемщиком условий договора потребительского кредита (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 кредитор вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского кредита (займа) вместе с причитающимися процентами и (или) расторжения договора потребительского кредита (займа), уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы потребительского кредита (займа), который не может быть менее чем тридцать календарных дней с момента направления кредитором уведомления.

10.1.3. В случае нарушения заемщиком условий договора потребительского кредита (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 кредитор вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского кредита (займа) вместе с причитающимися процентами или расторжения договора, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы потребительского кредита (займа), который не может быть менее чем десять календарных дней с момента направления кредитором уведомления.

10.1.4. К заемщику не могут быть применены меры ответственности за нарушение сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов, если заемщик соблюдал сроки, указанные в последнем графике платежей по договору потребительского кредита (займа), направленном кредитором заемщику способом, предусмотренным договором потребительского кредита (займа).

10.1.5. По договору потребительского кредита (займа), срок возврата потребительского кредита (займа) по которому на момент его заключения не превышает одного года, не допускается начисление процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа), после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа), достигнет полуторакратного размера суммы предоставленного потребительского кредита (займа).

10.1.6. После возникновения просрочки исполнения обязательства заемщика - физического лица по возврату суммы займа и (или) уплате причитающихся процентов микрокредитная компания по договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает один год, вправе начислять заемщику - физическому лицу неустойку (штрафы, пени) и иные меры ответственности только на не погашенную заемщиком часть суммы основного долга.

10.1.7. По договорам потребительского кредита (займа) без обеспечения, заключенным на срок, не превышающий пятнадцати дней, на сумму, не превышающую 10 000 рублей Кредитором не начисляются проценты, меры ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежи за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа), за исключением неустойки (штрафа, пени) в размере 0,1 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств, после того, как фиксируемая сумма платежей достигнет 30 процентов от суммы потребительского кредита (займа) (максимальное допустимое значение фиксируемой суммы платежей).

10.2. Информация о применяемой неустойке (штрафе, пени), а именно:

10.2.1. Размер неустойки (штрафа, пени) за неисполнение или ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату потребительского кредита (займа) и (или) уплате процентов на сумму потребительского кредита (займа) не может превышать двадцать процентов годовых в случае, если по условиям договора потребительского кредита (займа) на сумму потребительского кредита (займа) проценты за соответствующий период нарушения обязательств начисляются, или в случае, если по условиям договора потребительского кредита (займа) проценты на сумму потребительского кредита (займа) за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются, 0,1 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств.

10.2.2. После возникновения просрочки исполнения обязательства заемщика - физического лица по возврату суммы займа и (или) уплате причитающихся процентов микрокредитная компания по договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает один год, вправе начислять заемщику - физическому лицу неустойку (штрафы, пени) и иные меры ответственности только на непогашенную заемщиком часть суммы основного долга.

11. Заключительные положения.

11.1. ООО «МКК «АГК Онлайн» сообщает клиенту о необходимости проанализировать свое финансовое положение, учитывая в том числе:

11.1.1. Соразмерность долговой нагрузки клиента с текущим финансовым положением

11.1.2. Предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги

11.2. Вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от клиента причинам, состояние здоровья клиента, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение доход.