

## Информация для заемщиков

<p>Информация об установленном порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги и о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений.</p>	<p>Документы и форма договора размещены в офисах и /или на сайте Общества. Консультирование по внутренним документам и условиям договоров потребительского займа осуществляется устно очно в местах выдачи займов. Лицом, ответственным за предоставление разъяснений, является специалист обособленного подразделения.</p>
<p>2. Риски, связанные с заключением и исполнением Заемщиком условий договора, и возможные негативные финансовые последствия.</p>	<p>В случае неисполнения Заемщиком обязательств по договору потребительского займа Заимодавец может взыскать с Заемщика неустойку в размере 20% годовых от непогашенной части суммы основного долга за каждый день ненадлежащего исполнения обязательств по договору потребительского займа.</p> <p>Микрофинансовая организация обязана сообщать в бюро кредитных историй о любых задолженностях по договорам займа, что может негативно отразиться на кредитной истории Заемщика.</p>
<p>3. Информация о правах Заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности</p>	<p>В соответствии с ФЗ № 230-ФЗ от 03.07.2016 г. «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и внесении изменений в ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» Кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, вправе взаимодействовать с заемщиком, используя:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);</li><li>2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;</li><li>3) почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.</li><li>4) иные, за исключением указанных в <a href="#">части 1</a> настоящей статьи, способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и</li></ol>

	<p>кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах.</p> <p>Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения указанного в части 4 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.</p> <p>Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами, под которыми для целей настоящей статьи 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;</li> <li>2) третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.</li> </ol> <p>Заемщик в любое время вправе отозвать согласие на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом 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.</p>
<p>4. Информация о способах и адресах направления обращений заемщиков, в том числе в СРО и ЦБ РФ</p>	<p>Обращения и вопросы, связанные с получением финансовых услуг, могут быть направлены</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>на юридический (или в случае наличия на почтовый адрес) Общества</b> (вкладка реквизиты).</li> <li>- <b>в саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие»</b>. Сокращенное наименование: СРО «МиР».</li> </ul>

	<p>Центральный офис: 125367, Россия, гор. Москва, вн.тер.г. Муниципальный округ Покровское-Стрешнево, Полесский пр., д. 16, стр. 1, помещ./эт. 308/антресоль E-mail: info@alliance-mfo.ru Телефоны: +7(800)555-24-99; +7 (499)322-46-77; +7 (843)212-15-25; +7 (965)321-19-88 Обособленное подразделение: 420111, г. Казань, ул. Профсоюзная, д. 34, +7 (843) 212-15-25</p> <p><b>- в Банк России</b></p> <p>107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12</p> <p>Контактный центр:</p> <p><a href="tel:88002504072">8 800 250-40-72</a> (для бесплатных звонков из регионов России) <a href="tel:+74957719100">+7 495 771-91-00</a> (звонок по тарифам Вашего оператора связи)</p>
<p>5. Информация о возможном увеличении суммы расходов Заемщика, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств</p>	<p>За неисполнение обязательств по возврату суммы займа и начисленных процентов в срок, установленный договором потребительского займа, с первого дня нарушения на непогашенную часть суммы займа продолжают начисляться проценты до достижения общей суммы подлежащих уплате процентов размера, составляющего двукратную сумму непогашенной части займа.</p> <p>В случае неисполнения Заемщиком обязательств по договору потребительского займа Заимодавец может взыскать с Заемщика неустойку в размере 20% годовых от непогашенной части суммы основного долга за каждый день ненадлежащего исполнения обязательств по договору потребительского займа.</p> <p>Размер неустойки определяется как произведение количества дней, на протяжении которых заемщиком было допущено ненадлежащее исполнение обязательств по договору потребительского займа (продолжительность просрочки), на сумму неустойки в рублях, рассчитанную, исходя из размера.</p>
<p>6. Информирование Заемщика об образовании задолженности</p>	<p>Общество сообщает заемщику информацию о наличии просроченной задолженности (неисполненных обязательств, срок исполнения которых наступил) следующим образом:</p> <p>- в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просрочки путем направления смс-сообщения на мобильный телефон заемщика, указанный в заявлении на получение потребительского займа. Данная информация также может быть направлена посредством телефонного звонка или направления письма.</p>

## Требования и рекомендации к содержанию обращения потребителя финансовых услуг (- клиента)

В обращении получателя финансовых услуг (- клиента), во избежание отказа Обществом в его рассмотрении, клиенту обязательно необходимо

- указать идентифицирующие его признаки ( для клиентов - физических лиц - это фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый и/или электронный, по которому должен быть направлен ответ Общества, и который соответствует адресу, указанному клиентом в договоре микрозайма, для клиента - юридического лица - это полное наименование и место нахождения юридического лица, по которому должен быть направлен ответ Общества, соответствующий адресу, указанному в договоре микрозайма и занесенному в ЕГРЮЛ),  
- проставить в обращении подпись клиента - физического лица или его представителя, действующего по доверенности (- должным образом заверенная копия доверенности представителя должна быть приложена к обращению), а для клиента - юридического лица - подпись уполномоченного лица (как правило, его руководителя).

В обращении клиента, во избежание дополнительных запросов со стороны Общества, клиенту рекомендуется включить в обращение следующую информацию и приложить следующие документы (при их наличии):

- 1) номер договора микрозайма, заключенного между клиентом и Обществом;
- 2) изложение существа требования и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные в обращении требования клиента, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование обособленного подразделения, должностного лица, фамилии, имени, отчества (при наличии) сотрудника Общества, действие или бездействие которого обжалуются клиентом,
- 4) иные сведения, которые клиент считает необходимым сообщить,
- 5) должным образом заверенные копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (в этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему копий документов), а при невозможности их предоставления - пояснения.

Клиенту также необходимо учесть, что Общество не принимает к рассмотрению обращения содержащие

- нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и/или здоровью его сотрудников, а также членам их семей,
- если текст обращения написан неразборчиво и не поддается прочтению при обычном восприятии,
- если в обращении содержится вопрос, по которому Общество уже давало клиенту письменный ответ, при том, что клиент в повторном обращении не приводит новых доводов или не указывает на новые обстоятельства (о чем письменно сообщается клиенту).