

Приложение №1  
Утверждено приказом  
Генерального директора  
Общества с ограниченной ответственностью  
Микрофинансовой компании «Займер»  
№ 81/21-ОД от 01.09.2021г.  
Макаров Р.С./

Подлежит применению с «01» сентября 2021 года



**Информация  
о порядке предоставления финансовых услуг, работы с обращениями  
Заемщиков /клиентов ООО МФК «Займер»,**

**Рекомендации по защите информации от воздействия программных кодов, приводящих к нарушению  
штатного функционирования средства вычислительной техники**

Полное/сокращенное наименование МФО	Общество с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «Займер» / ООО МФК «Займер»
Адрес местонахождения (юридический адрес) и режим работы МФО	630099, г. Новосибирск, ул. Октябрьская магистраль, д.3, оф. 906. Режим работы: пн-пт: 9-00 до 18-00
Контактный телефон	8-800-70-70-24-7; 8-800-200-92-47
Официальный сайт	www.zaumer.ru
Мобильное приложение	«Займер – Робот онлайн займов»; «Робокредит-онлайн займы до 100 000»
Информация о товарном знаке	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Свидетельство на товарный знак (знак обслуживания) № 536299. Зарегистрировано в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации 16.07.2013г. Срок действия регистрации истекает 16 июля 2023г.</li> <li>2. Свидетельство на товарный знак (знак обслуживания) № 563444. Зарегистрировано в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации 01.02.2016г. Срок действия регистрации истекает 07 ноября 2024г.</li> <li>3. Свидетельство на товарный знак (знак обслуживания) № 563445. Зарегистрировано в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации 01.02.2016г. Срок действия регистрации истекает 07 ноября 2024г.</li> </ol>
Правообладатель:	Общество с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «Займер», 630099, г. Новосибирск, ул. Октябрьская магистраль, д.3, оф. 906.
Информация о привлечении к оказанию услуг третьих лиц	Третьи лица к оказанию услуг не привлекаются.
Номер записи в гос. реестре МФО	651303532004088
Номер членства в СРО и дата приема в СРО	Регистрационный № 42000168 в реестре членов СРО «МиР» 42 000168, дата регистрации в реестре – 09.10.2015г.
Информация о финансовых услугах	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Займ до зарплаты» - сумма потребительского займа от 2 000 до 30 000 рублей, на срок от 7 дней до 30 календарных дней. Процентная ставка за пользование займом составляет 365,00 % годовых.</li> <li>2. «Робокредит» - сумма потребительского займа от 2 000 до 100 000 рублей, на срок от 31-го календарного дня до 12-ти месяцев. Процентная ставка за пользование займом составляет от 110,00 % годовых до 365,00 % годовых.</li> </ol> <p>С актуальной информацией на момент получения услуги можно ознакомиться на сайте ООО МФК «Займер» - <a href="http://www.zaumer.ru">www.zaumer.ru</a>, <a href="http://www.robocredit.ru">www.robocredit.ru</a> либо по контактному телефону: 8-800-70-70-24-7, 8-800-200-92-47.</p>



#### Информация о дополнительных услугах, оказываемых за дополнительную плату

Дополнительно оказываются следующие услуги:

1. «СМС-информирование»;
2. «Кредитный отчет»;
3. «Теледоктор 24 + Страхование от потери трудоспособности»;
4. «Страхование жизни»;
5. «Страхование банковской карты»;
6. «Рекомендации по анализу кредитной истории».

С актуальной информацией на момент получения услуги можно ознакомиться на сайте ООО МФК «Займер» - [www.zaymer.ru](http://www.zaymer.ru), [www.robocredit.ru](http://www.robocredit.ru) либо по контактному телефону: 8-800-70-70-24-7, 8-800-200-92-47.

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

При обращении получателя финансовых услуг условия оказания той или иной услуги разъясняются непосредственно сотрудником, к которому обратился получатель финансовых услуг по контактному номеру телефона: 8-800-70-70-24-7, 8-800-200-92-47 в рамках его компетентности. Ответственность несет сотрудник, разъясняющий условия.

#### Информация о правах Заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности

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:

- 1) личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);
- 2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- 3) почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.
- 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.

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:

- 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.
- 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.

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.

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.

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.

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.

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.

В случае направления должником заявления кредитору последний не вправе привлекать другое лицо для осуществления с должником взаимодействия по указанному в таком заявлении обязательству без учета предусмотренных в заявлении ограничения или отказа должника от взаимодействия.

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

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, в

#### **ООО МФК «Займер»**

Почтовый адрес: 650000, г. Кемерово, пр-т Советский, д.2/7.

Юридический адрес: 630099, Новосибирск, ул. Октябрьская магистраль, д. 3, оф. 906.

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым почтовым отправлением или через личный кабинет клиента на сайте [www.zaymer.ru](http://www.zaymer.ru), [www.robocredit.ru](http://www.robocredit.ru)

#### **Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР»)**

107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.2, 1 подъезд, 5 этаж, офисы 538 и 540,

107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.2, 2-й подъезд, 5 этаж, офисы 532 и 535

+7(495) 258 -8705, +7(495) 258-6831 +7(495) 258-8709 (факс) [info@nmpmir.ru](mailto:info@nmpmir.ru)

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым почтовым отправлением или на указанный электронный адрес [info@nmpmir.ru](mailto:info@nmpmir.ru)

#### **Центральный банк Российской Федерации**

107031, г. Москва, ул.Неглинная,12

300 (бесплатно для звонков с мобильных телефонов)

8 800 300 3000 (бесплатно для звонков из регионов России)

+7 499 300 3000 (в соответствии с тарифами оператора)

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым почтовым отправлением или через Интернет-приемную на официальном сайте [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

#### **Сибирское главное управление Центрального банка Российской Федерации**

630099, г. Новосибирск, Красный пр-т, 27

Тел. (383) 222-31-00, факс 227-81-05

#### **Служба финансового уполномоченного**

Обращение может быть направлено одним из следующих способов:

1. В электронной форме через личный кабинет (<https://finombudsman.ru/lk/login>) на официальном сайте ФУ.

2. В письменной форме на бумажном носителе в адрес ФУ: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3. Контактный центр: 8 (800) 200-00-10

**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**

Споры, связанные с получением финансовой услуги, разрешаются в досудебном порядке путем переговоров, а при не достижении согласия – в судебном порядке. При достижении соглашения Заемщику может быть предоставлена реструктуризация.

Получатель финансовой услуги – физическое лицо вправе защищать свои права, связанные с его статусом потребителя, в суде по правилам подсудности, установленным законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.



Процедура медиация по договорам займа не предусмотрена.
Информация об обязательном предоставлении подтверждающих документов с заявлением о реструктуризации МФО
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Документов, подтверждающих требования и обстоятельства, изложенные в заявлении. Документы должны быть выданы государственными органами или уполномоченными организациями. В Заявлении приводится перечень прилагаемых документов.</li> </ul>
Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг
<p>ООО МФК «Займер» принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по любому из указанных адресов: 650000, г. Кемерово, пр-т Советский, д.2/7; 630099, Новосибирск, ул. Октябрьская магистраль, д. 3, оф. 906.</p> <p>Обращение может быть направлено самим заемщиком (клиентом) или его представителем, с обязательным предоставлением документов, подтверждающих полномочия представителя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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);</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>В случае не предоставления данного документа микрофинансовая компания вправе не отвечать на такое обращение.</p> <p>В случае электронного обращения - документы должны быть подписаны простой электронной подписью. При этом направление Обращения посредством Личного кабинета Заемщика считается надлежащим способом обмена документами.</p> <p>Ответ на обращение получателя финансовой услуги микрофинансовая 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</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Устное обращение клиента по номеру телефона 8-800-70-70-24-7, 8-800-200-92-47 или непосредственно к сотруднику ООО МФК «Займер» в офисе компании относительно текущей задолженности по договору займа подлежит рассмотрению в день обращения.</p>
Требования к содержанию обращения получателей финансовых услуг
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ФИО клиента</li> <li>• 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</li> <li>• Номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией</li> <li>• Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования</li> <li>• Доказательства, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении</li> <li>• Наименование органа, должности, ФИО сотрудника ООО МФК «Займер», действия/бездействия которого обжалуются</li> <li>• Копии документов, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении – в заявлении указывается перечень данных документов</li> <li>• Иные сведения, которые клиент желает сообщить</li> <li>• Текст письменного обращения должно быть читабельным</li> <li>• Подпись заемщика/клиента</li> </ul>

**Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях, в том числе:**



**Информация о возможном увеличении суммы расходов Клиента по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств**

- 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 статьей.
- 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.
- 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.
- 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).

**Информация о применяемой неустойке (штрафе, пени)**

За неисполнение обязательств по внесению платежа в погашение займа и начисленных процентов в сроки, установленные договором займа, с первого дня нарушения условий Договора потребительского займа на непогашенную часть суммы займа продолжают начисляться проценты, а также начинает начисляться пеня в размере 20% годовых на непогашенную часть суммы основного долга.

**Информация о том, что привлекаемые МФО займы от физ. лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и что вклады не застрахованы**

Привлекаемые компанией займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями. Данные займы не подлежат обязательному страхованию в соответствии с законодательством РФ.

**Информация о рисках невозврата денег, привлекаемых МФО от физ. лиц по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования), а также путем приобретения ценных бумаг, выпускаемых МФО**

Несмотря на стабильное финансовое положение ООО МФК «Займер», учитывая отсутствие страхования привлеченных загов/инвестиций, у инвесторов сохраняется риск невозврата размещенных денежных средств. ООО МФК «Займер» проводятся операции с ценными бумагами только среди квалифицированных инвесторов.

**Рекомендации по защите информации от воздействия программных кодов, приводящих к нарушению штатного функционирования средства вычислительной техники, в целях противодействия незаконным финансовым операциям**

При использовании систем дистанционного финансового обслуживания и несоблюдении рекомендаций, указываемых в правилах безопасности таких систем, для пользователя возможны риски получения несанкционированного доступа (далее – НСД) к защищаемой информации с целью осуществления финансовых операций лицами, не обладающими правом их осуществления, утечки персональных данных и иной защищаемой информации.

В целях предотвращения возможных негативных последствий вследствие реализации таких рисков рекомендуется:

1. Не сообщать посторонним лицам персональные данные или информацию о банковских картах (счетах), логины и пароли доступов, историю операций, так как эти данные могут быть перехвачены злоумышленниками и использованы для получения доступа к Вашей защищаемой информации.
2. Не записывать логин и пароль на бумаге, мониторе, клавиатуре и иных устройствах, с использованием которых осуществляются финансовые операции.
3. Не использовать функцию запоминания логина и пароля в браузерах для используемых платежных систем.
4. Не использовать одинаковые логин и пароль для доступа к различным системам.



5. Рекомендуется устанавливать только лицензионное программное обеспечение с официальных источников с целью защиты от вирусной угрозы
6. Регулярно производить смену паролей. Использовать сложносоставные пароли, которые содержат прописные и строчные буквы, а также специальные символы, и не состоят исключительно из имен, номеров телефонов и памятных дат.
7. По возможности совершать операции только со своего личного средства доступа в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и иной защищаемой информации.
8. Завершать сеанс работы с платежными системами, используя соответствующий пункт меню (например, «Выйти»).
9. При выполнении операций в платежных системах с использованием чужих компьютеров или иных средств доступа не сохранять на них персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились.
10. Не передавать никакой персональной и иной конфиденциальной информации при получении писем по электронной почте от якобы представителей банков и иных финансовых организаций, если получение таких писем инициировано не Вами. Не переходить по ссылкам в таких письмах, не открывать вложенные приложения (такие ресурсы могут содержать вредоносное программное обеспечение). Не звонить по телефонам, указанным в подобных письмах, и не отвечать на них. Для связи использовать номера телефонов и электронные адреса, указанные на официальных сайтах владельцев финансовых сервисов.
11. При регистрации на сторонних интернет-сайтах всегда изменять пароли, которые приходят Вам по электронной почте.
12. Не запускать на своем компьютере программы, полученные из, незаслуживающих доверия источников.
13. Использовать антивирусное программное обеспечение и межсетевые экраны.
14. Регулярно производить обновление системных и прикладных программных средств.
15. В случае обнаружения подозрительных действий, совершенных от Вашего имени в Системе, незамедлительно сменить логин и пароль и сообщить об инциденте информационной безопасности в Службу технической поддержки Банка или платежного сервиса.
16. В случае обнаружения несанкционированных действий со средствами, находящимися на Ваших счетах, утраты (потери, хищения) устройства, с использованием которого осуществлялись финансовые операции, подать заявление на временное отключение от платежной системы, подать заявление о данном факте в правоохранительные органы и прекратить использование (обесточить) персонального компьютера и иных средств доступа в целях сохранения доказательной базы.

**Перед заключением договора займа внимательно проанализируйте свое финансовое положение, учитывая в том числе, следующие факторы:**

- Соразмерность долговой нагрузки клиента с текущим финансовым положением
- Предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги
- 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 дохода).