


УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
Общества с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания
«МАНИДЭЙ»
№ 01 от «31» января 2024 года
А.Е. Стержанов

Информация о порядке предоставления финансовых услуг и работы с обращениями заемщиков/клиентов, разработанная 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 (утвержденного Банком России 22.06.2017 г.), действующая с 01.02.2024 г.

Полное/сокращенное наименование МФО	Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «МАНИДЭЙ» / ООО МКК «МД»
Адрес местонахождения и режим работы МФО	Адрес регистрации: 650000, РФ, Кемеровская область-Кузбасс, г.о. Кемеровский, город Кемерово, улица 50 лет Октября, стр. 11, офис 7. Место нахождения постоянно действующего исполнительного органа: 650000, РФ, Кемеровская область-Кузбасс, г.о. Кемеровский, город Кемерово, улица 50 лет Октября, стр. 11, офис 7. С полным списком адресов обособленных подразделений можно ознакомиться на сайте https://moneyday.su/ , либо позвонить по номеру телефона 8-800-700-1105
Контактный телефон	8-800-700-1105
Официальный сайт	https://moneyday.su/
Информация о товарном знаке	<p>Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «МАНИДЭЙ» осуществляет свою деятельность под брендом «MoneyDay» («МАНИДЭЙ»), которое используется им в качестве товарного знака (знака обслуживания) для индивидуализации услуг, оказываемых потребителям.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Свидетельство на товарный знак (знак обслуживания) «MoneyDay» № 644337, зарегистрировано в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации 06.02.2018 года (Срок действия регистрации истекает 30.05.2027 года).</p> <p>Свидетельство на товарный знак (знак обслуживания) «МАНИДЭЙ» № 647457, зарегистрировано в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации 12.03.2018 года (Срок действия регистрации истекает 30.05.2027 года).</p>
Информация о привлечении к оказанию услуг третьих лиц	Третьи лица к оказанию услуг не привлекаются.
Номер записи в гос. реестре МФО	2004132009566
Номер членства в СРО и дата приема в СРО	Регистрационный № в реестре членов Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС» 05 20 041 42 1354. Основание: Протокол Совета Союза № 303 от «28» мая 2020 г.
Исключение из СРО и дата исключения из СРО	Информация отсутствует.
Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах, оказываемых за отдельную плату	<ol style="list-style-type: none">«Деньги до зарплаты» - от 2 000 до 15 000 рублей; от 16 до 30 дней; процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 292 %* годовых; переменная процентная ставка – не применяется.«Деньги до зарплаты № 2» - от 2 000 до 15 000 рублей; на 33 дня; процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 292 %* годовых; переменная процентная ставка – не применяется.

3. «Деньги до зарплаты VIP» - от 2 000 до 15 000 рублей; на 33 дня; процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 288,35%* годовых; переменная процентная ставка – не применяется.
4. «Промо» - от 5 000 до 50 000 рублей; от 61 до 180 дней; процентная ставка за пользование займом составляет от 146% до 219 % годовых*, переменная процентная ставка – не применяется.
5. «Промо VIP» - от 5 000 до 50 000 рублей; от 61 до 180 дней; процентная ставка за пользование займом составляет от 146% до 215,35% годовых*, переменная процентная ставка – не применяется.
6. «Денежный» - от 2 000 до 15 000 рублей; от 31 до 60 дней; процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 292 %* годовых, переменная процентная ставка - не применяется.
7. «Среднесрочный заём № 1 без обеспечения» - от 15 000 до 50 000 рублей; от 61 до 180 дней; процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 292 %* годовых, переменная процентная ставка – не применяется.
8. «Среднесрочный заём № 2 без обеспечения» - от 5 000 до 100 000 рублей; от 61 до 180 дней; ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 273,75 %* годовых, переменная процентная ставка – не применяется.
9. «Среднесрочный заём VIP без обеспечения» - от 5 000 до 100 000 рублей; от 61 до 180 дней; ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 270,1 %* годовых, переменная процентная ставка – не применяется.
10. «Деньги до зарплаты «Онлайн» - от 2 000 до 15 000 рублей (при первом обращении до 5 000 рублей); от 16 до 30 дней; процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 292 %* годовых; переменная процентная ставка – не применяется.
11. «Деньги до зарплаты «Онлайн» № 2» - от 2 000 до 15 000 рублей (при первом обращении до 5 000 рублей); на 33 дня; процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 292 %* годовых; переменная процентная ставка – не применяется.
12. Деньги до зарплаты «Онлайн» VIP» - от 2 000 до 15 000 рублей (при первом обращении до 5 000 рублей); на 33 дня; процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 288,35%* годовых; переменная процентная ставка – не применяется.
13. «Денежный онлайн» - от 2 000 до 15 000 рублей (при первом обращении до 5 000 рублей); от 31 до 60 дней; процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 292 %* годовых, переменная процентная ставка - не применяется.
14. «Денежный онлайн VIP» - от 2 000 до 15 000 рублей (при первом обращении до 5 000 рублей); от 31 до 60 дней; процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 288,35%* годовых, переменная процентная ставка - не применяется.
15. «Заем с поручительством» - от 20 000 до 100 000 рублей; от 31 до 180 дней; процентная ставка за пользование займом составляет от 100 % до 130,227* % годовых, переменная процентная ставка – не применяется.
16. «С созаемщиком» - от 20 000 до 100 000 рублей; от 181 до 365 дней, процентная ставка за пользование займом составляет от 100 % до 183,212* % годовых, переменная процентная ставка – не применяется.
17. «С созаемщиком VIP» - от 20 000 до 100 000 рублей; от 181 до 365 дней, процентная ставка за пользование займом составляет от 100 % до 171,55* % годовых, переменная процентная ставка – не применяется.
18. «Акция под 0%» - от 2 000 до 15 000 рублей; от 16 до 30 дней, переменная процентная ставка – с 1 по 7ой день займа – 0%, далее - процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 292 %* годовых.
19. «Акция под 0% № 2» - от 2 000 до 15 000 рублей; на 33 дня, переменная процентная ставка – с 1 по 7ой день займа – 0%, далее - процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 292 %* годовых.
20. «Акция под 0% № 3» - от 2 000 до 15 000 рублей; от 31 до 60 дней, переменная процентная ставка – с 1 по 7ой день займа – 0%, далее - процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 292 %* годовых.
21. «Акция под 0% № 4» - от 2 000 до 15 000 рублей; на 33 дня, переменная процентная ставка – с 1 по 7ой день займа – 0%, далее - процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 288,35%* годовых.
22. «Шанс» – от 5 000 до 100 000 рублей, от 181 до 365 дней, процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 175,2%* годовых; переменная процентная ставка – не применяется.
23. «Шанс VIP» – от 5000 до 100 000, от 181 до 365 дней, процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 171,55%* годовых; переменная процентная ставка – не применяется.
24. Среднесрочный онлайн» - от 15 000 до 50 000 рублей; от 61 до 180 дней; процентная ставка за пользование займом составляет от 109,5 % до 270,1 %* годовых, переменная процентная ставка – не применяется.
25. «Большой заем» - от 100 000 до 500 000 рублей; от 181 до 365 дней; процентная ставка за пользование займом составляет от 47,899 % до 63,865 %* годовых, переменная процентная ставка – не применяется.

*Предельные диапазоны полной стоимости потребительского микрозайма носят информационный характер и могут изменяться в зависимости от установленного предельного значения полной стоимости кредита (ПСК) для потребительского микрозайма указанной категории, рассчитанного Банком России. Более точную информацию можно получить у представителей Общества в офисе выдачи займов или по телефону горячей линии.

Иные услуги за дополнительную плату Общество не оказывает.

Информация об установленном в МФО порядке разъяснения условий оказания той или иной услуги; разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, информацию о 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 в обособленном подразделении МФО, либо по телефону контактного центра. Ответственность несет сотрудник, разъясняющий условия.

Информация о правах Заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности

В соответствии с ФЗ № 230-ФЗ от 03.07.2016 года «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» при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности Кредитор или представитель кредитора вправе взаимодействовать с заемщиком, используя:

- Личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированного интеллектуального агента (непосредственное взаимодействие);
- Телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети "Интернет", а также с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" в случае, предусмотренным законом, либо информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети "Интернет";
- Письменную корреспонденцию, доставляемую по месту жительства или месту пребывания заемщика операторами почтовой связи, курьером или специальными (курьерскими) службами доставки без непосредственного взаимодействия;
- Иные способы взаимодействия с заемщиком кредитора или представителя кредитора, могут быть предусмотрены письменным соглашением между заемщиком и кредитором или представителем кредитора.

Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения указанного выше соглашения сообщив об этом кредитору и (или) представителю кредитора путем направления соответствующего уведомления одним из следующих способов:

- 1) через нотариуса;
- 2) по почте заказным письмом;
- 3) по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте кредитора или представителя кредитора в сети "Интернет" либо указанному при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником;
- 4) путем вручения под расписку.

В случае получения такого уведомления со следующего дня после его получения кредитор и (или) представитель кредитора, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением.

Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или представителя кредитора с любыми третьими лицами, под которыми для целей настоящей статьи понимаются члены семьи заемщика, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или представителя кредитора, может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

- 1) Имеется согласие заемщика на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;
- 2) третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

Должник в любое время вправе отозвать согласие сообщив об этом кредитору или представителю кредитора, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления способами, предусмотренными законом, а именно через нотариуса; по почте заказным письмом; по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте кредитора или представителя кредитора в сети "Интернет" либо указанному при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником; путем вручения под расписку, уполномоченному лицу кредитора или представителю кредитора. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) представитель кредитора, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом.

В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления должника об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничений приостанавливается на два месяца. В течение указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных законодательством РФ. 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 по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

Заемщик в любое время вправе отменить свое заявление путем уведомления об этом кредитора или представителя кредитора, которому было направлено указанное заявление путем направления уведомления способами, предусмотренными законом, а именно через нотариуса; по почте заказным письмом; по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте кредитора или представителя кредитора в сети "Интернет" либо указанному при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником; путем вручения под расписку, уполномоченному лицу кредитора или представителю кредитора.

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 заемщиком заявления, Общество не вправе привлекать другое лицо для осуществления с должником взаимодействия по указанному в таком заявлении обязательству без учета предусмотренных в заявлении ограничений или отказа должника от взаимодействия.

По инициативе кредитора или представителя кредитора, не допускается направленное на возврат просроченной задолженности непосредственное взаимодействие с должником следующими способами (личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированный интеллектуальный агент):

- 1) со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания должника банкротом;
- 2) с должником с момента получения документов, подтверждающих наличие оснований, свидетельствующих, что он:
 - а) является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности, в том числе по основаниям, предусмотренным пунктом 1 статьи 30 Гражданского кодекса Российской Федерации;
 - б) находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;
 - в) является инвалидом первой группы;
 - г) является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).

В случае непредставления документов, подтверждающих наличие таких оснований, их наличие считается неподтвержденным.

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

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:

1. Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «МАНИДЭЙ»:

- ❖ в устной форме по номеру горячей линии Общества 8-800-700-1105;
- ❖ в электронном виде на адрес электронной почты Общества info@moneyday.su;
- ❖ в письменной форме путем направления обращения посредством почты РФ по адресу: 650000, РФ, Кемеровская область-Кузбасс, г.о. Кемеровский, город Кемерово, улица 50 лет Октября, стр. 11, офис 7.

2. Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» (Союз «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЪЯНС») по адресу: 125367, г. Москва, Полесский проезд 16, стр.1, оф. 308 тел: 8-499-322-46-77; сайт: <https://alliance-mfo.ru/>; e-mail: info@alliance-mfo.ru

3. Центральный Банк Российской Федерации по адресу: 107031, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, тел. 8-800-250-4072, 8-495-771-9100; сайт: <http://cbr.ru>

4. Сибирское главное управление Центрального банка Российской Федерации 630099, г. Новосибирск, Красный пр-т, 27 Тел. (383) 222-31-00, факс 227-81-05

5. Обращение финансовому уполномоченному может быть направлено либо в электронной форме через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного (<https://finombudsman.ru>), либо письменно на бумажном носителе в адрес финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, тел. **8-800-200-0010** (звонок бесплатный по России).

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

Для досудебного урегулирования спора возможна реструктуризация задолженности, согласно заявлению Заемщика с приложением документов.

Процедура медиации договором потребительского микрозайма не предусмотрена.

Получатели финансовых услуг в рамках досудебного урегулирования спора с финансовой организацией, в случае если стороны не смогли урегулировать спор в претензионном порядке, обязаны обратиться с обращением к финансовому уполномоченному.

Финансовый уполномоченный рассматривает обращения в отношении финансовых организаций, включенных в реестр Банка России, если размер требований потребителя финансовых услуг о взыскании денежных сумм не превышает 500 тысяч рублей.

Обращение потребителя должно быть направлено финансовому уполномоченному в пределах срока исковой давности (срок давности по обращениям к омбудсмену – 3 года со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права). В случае истечения данного срока гражданин по-прежнему может восстановить свои нарушенные права в установленном законом порядке.

До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить заявление в финансовую организацию.

Обращение финансовому уполномоченному направляется потребителем финансовых услуг лично, за исключением случаев законного представительства. При направлении обращения законным представителем потребителя финансовых услуг к обращению прилагаются документы, подтверждающие полномочия законного представителя.

Принятие и рассмотрение обращений финансовым уполномоченным осуществляются бесплатно, за исключением обращений, поданных лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации.

Потребитель финансовых услуг вправе отозвать обращение до даты принятия финансовым уполномоченным решения по результатам рассмотрения спора. Обращение, которое отозвано потребителем финансовых услуг, не подлежит рассмотрению, а начатое рассмотрение подлежит прекращению не позднее рабочего дня, следующего за

днем регистрации заявления об отзыве обращения. Копия заявления об отзыве обращения направляется в финансовую организацию. Отзыв обращения потребителем финансовых услуг не лишает его права на направление повторного обращения финансовому уполномоченному по тем же основаниям.

Требование к обращению:

1. Обращение направляется в письменной или электронной форме и включает в себя:

- 1) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), дату и место рождения, место жительства потребителя финансовых услуг;
- 2) почтовый адрес и иные контактные данные потребителя финансовых услуг (номер телефона, адрес электронной почты - при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, - адрес электронной почты;
- 3) наименование, место нахождения и адрес финансовой организации;
- 4) сведения о существе спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);
- 5) сведения о направлении заявления в финансовую организацию, наличии ее ответа, а также об использованных сторонами до направления обращения финансовому уполномоченному способах разрешения спора;
- 6) копию платежного документа, подтверждающего внесение платы за рассмотрение финансовым уполномоченным обращений третьих лиц (в случае направления обращений лицами, которым уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации);
- 7) дату направления обращения.

2. Обращение в электронной форме может быть направлено:

- 1) через личный кабинет потребителя финансовых услуг на сайте финансового уполномоченного;
- 2) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети "Интернет", включая единый портал государственных и муниципальных услуг.

3. Обращение может быть направлено через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, заключивший соглашение о взаимодействии со службой обеспечения деятельности финансового уполномоченного. Информация об указанных многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг размещается на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4. К обращению прилагаются копии заявления в финансовую организацию и ее ответа (при наличии), а также имеющиеся у потребителя финансовых услуг копии договора с финансовой организацией и иных документов по существу спора.

5. Обращение на бумажном носителе подписывается потребителем финансовых услуг собственноручной подписью.

6. В случае если обращение направляется законным представителем потребителя финансовых услуг, являющимся таковым в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, к обращению прилагается копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя потребителя финансовых услуг.

7. В случае если обращение направляется юридическим лицом, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, такое обращение включает в себя сведения о наименовании юридического лица, его месте нахождения и почтовом адресе, дате государственной регистрации, идентификационном номере налогоплательщика, контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты).

Обращение рассматривается в заочной форме на основании представленных документов. Финансовый уполномоченный при принятии решений независим от непосредственных участников спора, органов государственной власти, Банка России и других организаций и должностных лиц.

Финансовый уполномоченный вправе по ходатайству сторон либо по своей инициативе принять решение об очном рассмотрении обращения, в том числе путем использования систем видео-конференц-связи.

Рассмотрение обращения прекращается в случае отказа потребителя финансовых услуг от заявленных к финансовой организации требований путем направления (в том числе в электронной форме) финансовому уполномоченному соответствующего заявления, в случае урегулирования спора между его сторонами путем заключения соглашения, а также в случае добровольного исполнения финансовой организацией требований потребителя финансовых услуг.

В случае, если в ходе рассмотрения спора между сторонами достигнуто соглашение об урегулировании спора, решение по обращению финансовым уполномоченным не принимается.

По результатам рассмотрения обращения финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении. Решение финансового уполномоченного вступает в силу по истечении десяти рабочих дней после даты его подписания финансовым уполномоченным.

Получатель финансовой услуги вправе обратиться в суд за защитой своих прав в следующих случаях:

- 1) неприятия финансовым уполномоченным решения по обращению по истечении срока рассмотрения обращения и принятия по нему решения;
- 2) прекращения рассмотрения обращения финансовым уполномоченным;
- 3) несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного.

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

Информация об обязательном предоставлении подтверждающих документов с заявлением о реструктуризации задолженности

В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского микрозайма, получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в МФО с письменным заявлением в свободной форме о реструктуризации задолженности с обязательным предоставлением документов, подтверждающих требования и обстоятельства, изложенные в заявлении. Документы должны быть выданы государственными органами или уполномоченными организациями. В Заявлении приводится перечень прилагаемых документов.

Информация о праве предоставления льготного периода по требованию заемщика в соответствии с частью 1 статьи 6.1-1, частью 1 статьи 6.1-2 ФЗ-353 от 21.12.2013 г. «О потребительском кредите (займе)»

Льготный период предоставляется по следующим видам займа:

- потребительские займы;
- займы, которые заключены в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности и обязательства по которым обеспечены ипотекой (далее – ипотечные займы).

Льготный период - это приостановление исполнения заемщиком своих обязательств либо уменьшение размера платежей заемщика в течение ограниченного периода времени (льготного периода), при этом срок возврата займа продлевается на срок действия льготного периода.

Заемщик самостоятельно определяет срок и дату начала льготного периода указывая их в соответствующем требовании о предоставлении льготного периода. Максимальный срок льготного периода - 6 месяцев.

Дата начала льготного периода:

- по потребительским займам - не может предшествовать дате подачи требования о предоставлении льготного Кредитору более чем на 1 месяц;
- по ипотечным займам - не может предшествовать дате подачи требования Кредитору более чем на 2 месяца;

В случае, если заемщик в своем требовании не определил длительность льготного периода, а также дату начала льготного периода, льготный период считается равным шести месяцам, а датой начала льготного периода - дата направления требования заемщика кредитору.

Способы подачи требования:

- Требование заемщика, представляется кредитору способом, предусмотренным договором, или путем направления требования по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, или путем вручения требования под расписку.

Условия, при которых возможно получение льготного периода, по ипотечным займам (необходимо одновременное их соблюдение):

1) Заем выдан на сумму:

- по ипотечным займам:

- не более 15 000 000 миллионов рублей;

2) условия договора займа ранее не изменялись по требованию заемщика (одного из заемщиков), (вне зависимости от перехода прав (требований) по указанному договору к другому кредитору), а также не изменялись по требованию заемщика (одного из заемщиков) условия первоначального договора займа, прекращенного в связи с заключением с заемщиком (одним из заемщиков) нового договора займа, обязательства по которому обеспечены тем же предметом ипотеки, что и обязательства по первоначальному договору займа;

3) Предметом ипотеки является жилое помещение, являющееся единственным пригодным для постоянного проживания заемщика (одного из заемщиков), или право требования участника долевого строительства в отношении жилого помещения, которое будет являться единственным пригодным для постоянного проживания заемщика (одного из заемщиков) жилым помещением, вытекающее из договора участия в долевом строительстве. При этом не учитывается право заемщика (одного из заемщиков) на владение и пользование иным жилым помещением, находящимся в общей собственности, если соразмерная его доле общая площадь иного жилого помещения не превышает норму предоставления площади жилого помещения, установленную в соответствии с Жилищным кодексом РФ.

4) не действует льготный период, установленный в соответствии с Федеральным законом N 377-ФЗ от 07.10.2022 г. "Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации"

или статьей 6 Федерального закона от 3 апреля 2020 года N 106-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части особенностей изменения условий кредитного договора, договора займа"

5) на день получения кредитором требования о предоставлении льготного периода, отсутствует вступившее в силу постановление (акт) суда о признании обоснованным заявления о признании заемщика банкротом и введении реструктуризации его долгов или о признании заемщика банкротом и введении реализации имущества гражданина, в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве отсутствуют сведения о признании заемщика банкротом, по соответствующим кредитному договору, договору займа отсутствует вступившее в силу постановление (акт) суда об утверждении мирового соглашения по предъявленному кредитором искомому требованию о взыскании задолженности заемщика (об обращении взыскания на предмет ипотеки и (или) о расторжении кредитного договора, договора займа) либо вступившее в силу постановление (акт) суда о взыскании задолженности заемщика (об обращении взыскания на предмет ипотеки и (или) о расторжении кредитного договора, договора займа);

6) на день получения кредитором требования о предоставлении льготного периода кредитором не предъявлены исполнительный документ, требование к поручителю заемщика;

7) заемщик на день направления требования о предоставлении льготного периода находится в трудной жизненной ситуации.

Под трудной жизненной ситуацией заемщика понимается любое из следующих обстоятельств:

1) Регистрация заемщика в качестве безработного гражданина, который не имеет заработка, в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы либо прекращение трудового договора или служебного контракта у гражданина, которому назначена страховая пенсия по старости;

2) признание заемщика инвалидом и установление ему федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы I или II группы инвалидности;

3) временная нетрудоспособность заемщика сроком более двух месяцев подряд;

4) снижение среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с требованием о предоставлении льготного периода, более чем на 30 процентов по сравнению со среднемесячным

доходом заемщика, рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика, при этом размер среднемесячных выплат по обслуживанию обязательств перед кредитором у заемщика в соответствии с условиями договора займа и графиком платежей за шесть месяцев, следующих за месяцем обращения заемщика, превышает 50 процентов от среднемесячного дохода заемщика (заемщиков), рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика;

5) увеличение количества лиц, находящихся на иждивении у заемщика (определенных в соответствии с семейным законодательством Российской Федерации несовершеннолетних членов семьи, и (или) членов семьи, признанных инвалидами I или II группы, и (или) лиц, находящихся под опекой или попечительством заемщика), по сравнению с количеством указанных лиц, находившихся на иждивении заемщика на день заключения договора займа, с одновременным снижением среднемесячного дохода заемщика, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с требованием о предоставлении льготного периода, более чем на 20 процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика, рассчитанным за календарный год, предшествующий году, в котором увеличилось количество лиц, находящихся на иждивении у заемщика, при этом размер среднемесячных выплат по обслуживанию обязательств перед кредитором у заемщика в соответствии с условиями договора займа и графиком платежей за шесть месяцев, следующих за месяцем обращения заемщика, превышает 40 процентов от среднемесячного дохода заемщика заемщиков, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика;

6) проживание заемщика в жилом помещении, находящемся в зоне чрезвычайной ситуации, нарушение условий его жизнедеятельности и утрата им имущества в результате чрезвычайной ситуации федерального, межрегионального, регионального, межмуниципального и муниципального характера. В этом случае заемщик вправе обратиться к кредитору в течение шестидесяти календарных дней с момента установления соответствующих фактов.

Условия, при которых возможно получение льготного периода, по потребительским займам (необходимо одновременное их соблюдение):

1) Заем выдан на сумму:

- не более 1 600 000 рублей по потребительским займам, обязательства заемщика по которым обеспечены залогом транспортного средства;

- не более 450 000 рублей – для всех остальных договоров потребительского займа;

2) условия договора займа ранее не изменялись по требованию заемщика (одного из заемщиков), независимо от перехода прав (требований) по такому договору к другому кредитору;

3) не действует льготный период, установленный в соответствии со статьей 1 Федерального закона от 7 октября 2022 года N 377-ФЗ "Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации";

4) на день получения кредитором требования о предоставлении льготного периода отсутствует вступившее в силу постановление (акт) суда о признании обоснованным заявления о признании заемщика банкротом и введении реструктуризации его долгов или о признании заемщика банкротом и введении реализации имущества гражданина, в Едином федеральном реестре сведений о банкротстве отсутствуют сведения о признании заемщика банкротом, по соответствующему договору потребительского кредита (займа) отсутствует вступившее в силу постановление (акт) суда об утверждении мирового соглашения по предъявленному кредитором искомому требованию о взыскании задолженности заемщика (об обращении взыскания на предмет залога, обеспечивающий исполнение обязательств по такому договору, и (или) о расторжении договора потребительского кредита (займа) либо вступившее в силу постановление (акт) суда о взыскании задолженности заемщика (об обращении взыскания на предмет залога и (или) о расторжении договора потребительского кредита (займа));

5) На день получения кредитором требования о предоставлении льготного периода кредитором не предъявлены исполнительный документ, требование к поручителю заемщика, не обращено взыскание на предмет залога, обеспечивающий исполнение обязательств по такому договору;

6) заемщик на день направления требования о предоставлении льготного периода находится в трудной жизненной ситуации;

Под трудной жизненной ситуацией заемщика понимается любое из следующих обстоятельств:

1) снижение среднемесячного дохода заемщика (совокупного среднемесячного дохода всех заемщиков), рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения заемщика с требованием о предоставлении льготного периода более чем на 30 процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика (совокупным среднемесячным доходом всех заемщиков), рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика с требованием о предоставлении льготного периода;

2) проживание заемщика в жилом помещении, находящемся в зоне чрезвычайной ситуации, нарушение условий его жизнедеятельности и утрата им имущества в результате чрезвычайной ситуации федерального, межрегионального, регионального, межмуниципального или муниципального характера. В этом случае заемщик вправе обратиться к кредитору с требованием о предоставлении льготного периода в течение шестидесяти дней со дня установления соответствующих фактов.

Также в случае, если исполнение обязательств заемщика по договору потребительского займа обеспечено залогом и залогодателем является третье лицо, к требованию заемщика о предоставлении льготного периода должно быть приложено согласие такого залогодателя.

В случае, если исполнение обязательств заемщика по договору потребительского займа обеспечено поручительством, к требованию заемщика о предоставлении льготного периода должно быть приложено согласие поручителя на изменение срока поручительства и объема ответственности поручителя.

Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «МАНИДЭЙ» принимает обращения получателей финансовых услуг:

- ❖ в устной форме по номеру горячей линии Общества 8-800-700-1105;
- ❖ в электронном виде на адрес электронной почты Общества info@moneyday.su;
- ❖ в письменной форме путем направления обращения посредством почты РФ по адресу: 650000, РФ, Кемеровская область-Кузбасс, г.о. Кемеровский, город Кемерово, улица 50 лет Октября, стр. 11, офис 7.

Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае направления такого обращения с адреса электронной почты Клиента, указанного при оформлении заявки на получение займа, в адрес электронной почты Общества — info@moneyday.su либо в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью.

Обращение может быть направлено Заемщиком или его представителем, с обязательным предоставлением документов, подтверждающих полномочия представителя:

- для физических лиц: оригинал нотариально оформленной доверенности, нотариально заверенная копия доверенности; оригинал (либо нотариально заверенная копия) решения суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- 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 документов, подтверждающих полномочия представителя, Общество вправе отказать в удовлетворении заявления.

Ответ на обращение Заемщика Общество направляет по адресу, предоставленному Заемщиком при заключении договора потребительского микрозайма или адрес, предоставленный Заемщиком в порядке изменения персональных данных, в соответствии с условиями договора займа или в соответствии 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.

В случае если Заемщик не предоставил информацию и (или) документы необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, указанные документы и (или) информация запрашивается у Заемщика в течение 12 (двенадцати) рабочих дней. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

Устное обращение Заемщика по номеру телефона 8-800-700-1105 или непосредственно к менеджеру займов Общества в офисе компании относительно текущей задолженности по договору займа подлежит рассмотрению в день обращения.

Требования к содержанию обращения получателей финансовых услуг

- ❖ ФИО клиента
- ❖ Адрес (почтовый или электронный), предоставленный клиентом при заключении договора займа, или по адресу, сообщенному клиентом в порядке изменения персональных данных в соответствии с условиями договора займа или в соответствии с внутренним документом МФО о персональных данных;
- ❖ Номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- ❖ Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования;
- ❖ Доказательства (документы или надлежащим образом заверенные нотариальные копии документов), подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении;
- ❖ Наименование органа, должности, ФИО сотрудника МКК действия/бездействия которого обжалуются;
- ❖ Копии документов, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении – в заявлении указывается перечень данных документов;
- ❖ Иные сведения, которые клиент желает сообщить;
- ❖ Подпись клиента или его представителя.

В обращении не должны содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МФО, имуществу, жизни и (или) здоровью работников МФО, а также членов их семей.

Текст обращения должен быть читаемым.

В обращении не должны содержаться вопросы, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу.

Информация о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги

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 нарушения заемщиком условий договора потребительского кредита (займа) в отношении сроков возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем 60 (шестьдесят) календарных дней в течение последних 180 (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 30 (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 микрозайма, направленном кредитором заемщику способом, предусмотренным договором потребительского микрозайма.

Информация о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги

❖ Ответственность Заемщика за ненадлежащее исполнение договора потребительского в виде штрафов (неустойки, пени) отсутствует.

Информация о том, что привлекаемые МФО займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и что вклады не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации

Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «МАНИДЭЙ» не осуществляет привлечение денежных средств физических лиц и индивидуальных предпринимателей, за исключением денежных средств физических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся учредителями (участниками, акционерами) микрокредитной компании. Денежные средства (займы, инвестиции), не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями и обязательному страхованию не подлежат.

До заключения договора потребительского займа или принятия получателем финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, МФО обязана запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию

- ✓ 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).
- ✓ О возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги.
- ✓ О судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей).
- ✓ О наличии в собственности получателя финансовой услуги движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).
Указанные сведения могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

МФО при рассмотрении заявления на получение займа в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности клиента

Для оценки долговой нагрузки МФО запрашивает у клиента (при запросе займа свыше 3000 рублей) следующую информацию:

- О текущих денежных обязательствах;
- О периодичности и суммах платежей по указанным обязательствам;
- О целях получения займа;
- Об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;
- О факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату подачи в микрофинансовую организацию заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

**Уважаемые клиенты,
перед оформлением заявки на потребительский заем в
Обществе с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «МАНИДЭЙ»
рекомендует внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая в том
числе следующие факторы:**

- 1) соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;
- 2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- 3) 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 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).

Прошито, пронумеровано,
на 10 (десяти) листах
Генеральный директор

ООО МСК «МД»

М.П. А. Е. Стержанов

