

**ИНФОРМАЦИЯ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ
В СООТВЕТСТВИИ С «БАЗОВЫМ СТАНДАРТОМ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ
ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ – ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ,
ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНАМИ САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ
ФИНАНСОВОГО РЫНКА, ОБЪЕДИНЯЮЩИХ МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ»
(далее – Информация, предоставляемая получателю финансовой услуги).**

1. Основные понятия, используемые в настоящем тексте Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

• **Получатель финансовой услуги** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

• **Официальный сайт микрофинансовой организации** – сайт в сети "Интернет", который содержит информацию о деятельности микрофинансовой организации, доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, владельцем которого является эта микрофинансовая организация.

• **Финансовая услуга** – услуга по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

• **Обращение** – направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

• **Реструктуризация задолженности** – используется в значении, определенном для реструктурирования задолженности в нормативном акте Банка России, устанавливающим порядок формирования микрофинансовыми организациями резервов на возможные потери по займам в соответствии с пунктом 5 части 4 статьи 14 Закона N 151-ФЗ;

• **Саморегулируемая организация** - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Законом N 223-ФЗ;

• **Базовый Стандарт** – Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденный Банком России 01.07.2026 года (*размещен на официальном сайте ООО МКК «ВИЗАРД» www.vizardmkk.ru, а также по адресам обособленных подразделений ООО МКК «ВИЗАРД», указанным в п.2.3 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги*).

2. Информация о лице, предоставляющем финансовую услугу.

2.1. Полное фирменное наименование: Общество с Ограниченной Ответственностью Микрокредитная компания «ВИЗАРД», сокращенное фирменное наименование: ООО МКК «ВИЗАРД»

2.2. Место нахождения постоянно действующего исполнительного органа: 454080, г. Челябинск, ул. Тернопольская, д.23, пом.7 офис 50;

2.3. Режим работы головного офиса организации: Понедельник – Пятница с 10-00 ч. до 17-00 ч.

2.4. Адреса обособленных подразделений: Приложение 1

2.5. Контактный телефон, по которому осуществляется связь с лицом, предоставляющим финансовую услугу: ± 79000240262

2.6. Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.vizardmkk.ru

2.7. Информация об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке: Зарегистрированный товарный знак не используется.

2.8. Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций: № 2003475009517 Сведения об ООО МКК «ВИЗАРД» внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций «05» февраля 2020 года.

2.9. ООО МКК «ВИЗАРД» является членом Саморегулируемой организации Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» (СРО «Микрофинансовый Альянс»). Дата внесения сведений в реестр членов от 13.01.2022г. Регистрационный номер в реестре членов СРО «Микрофинансовый Альянс» 0122034741898

3. Информация о финансовых услугах, предоставляемых ООО МКК «ВИЗАРД»

3.1. ООО МКК «ВИЗАРД» предоставляет финансовую услугу по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг. Иные финансовые услуги получателям финансовых услуг, в том числе за дополнительную плату, ООО МКК «ВИЗАРД» не предоставляет.

3.2. Финансовая услуга предоставляется в соответствии со следующими документами:

1) Правилами предоставления микрозаймов ООО МКК «ВИЗАРД»;

2) Общими условиями договора потребительского займа;

3) Индивидуальными условиями договора потребительского займа (размещены на официальном сайте ООО МКК «ВИЗАРД» - www.vizardmkk.ru, а также по адресам, указанным в пунктах 2.2. и 2.4. Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

3.3. К оказанию финансовой услуги ООО МКК «ВИЗАРД» не привлекаются третьи лица на основании гражданско-правовых договоров или доверенностей.

4. Информация об установленном в ООО МКК «ВИЗАРД» порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лицах, ответственных за предоставление соответствующих разъяснений.

4.1. Получатель финансовой услуги может получить разъяснения, касающиеся условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги, которую он намерен получить, обратившись лично по адресу, указанному в пункте 2.4. Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

4.2. Ответственными лицами за предоставление разъяснений, указанных в пункте 4.1 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги, являются сотрудники ООО МКК «ВИЗАРД» - специалисты по выдаче займов, которые действуют в рамках своих должностных инструкций.

4.3. Срок предоставления разъяснений, указанных в пункте 4.1 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги: незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди.

4.4. Лицо, которое намерено получить финансовую услугу, может предварительно ознакомиться с текстом документов, в соответствии с которыми ООО МКК «ВИЗАРД» предоставляет финансовую услугу, а именно: Правилами предоставления микрозаймов ООО МКК «ВИЗАРД», Общими условиями договора потребительского займа, Индивидуальными условиями договора потребительского займа, а также с иными документами, касающимися предоставляемой ООО МКК «ВИЗАРД» финансовой услуги, на официальном сайте ООО МКК «ВИЗАРД» - www.vizardmkk.ru и/или обратившись лично по адресам, указанным в пунктах 2.2 и 2.4. Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

5. Информация об установленном в ООО МКК «ВИЗАРД» порядке разъяснений при возникновении у получателя финансовой услуги вопросов по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги.

5.1. Получатель финансовой услуги может получить разъяснения по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, направив письменный запрос по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, или обратившись лично по адресу, указанному в пункте 2.2. Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

5.2. Срок направления ответа на письменный запрос получателя финансовой услуги составляет 15 рабочих дней с даты регистрации письменного запроса в «Журнале регистрации обращений». Срок предоставления устного ответа при личном обращении получателя финансовых услуг – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди.

5.3. Ответственными лицами за предоставление разъяснений, указанных в пункте 5.1 Информации, предоставляемой получателю финансовых услуг, являются:

- при письменном обращении: сотрудник ООО МКК «ВИЗАРД» - генеральный директор, который действует в рамках своей должностной инструкции;
- при обращении лично: сотрудники ООО МКК «ВИЗАРД» - специалисты по выдаче займов, которые действуют в рамках своих должностных инструкций.

5.4. Получатель финансовой услуги может также ознакомиться с законодательными актами, регулирующими взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, на официальном сайте ООО МКК «ВИЗАРД» - www.vizardmkk.ru и/или обратившись лично по адресу, указанному в пунктах 2.2. и 2.4. Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

6. Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги.

6.1. Получатель финансовой услуги несет ответственность перед ООО МКК «ВИЗАРД» за несвоевременный и неполный возврат займа, начисленных процентов на сумму займа, а также за убытки, вызванные неисполнением или ненадлежащим исполнением взятых на себя обязательств по договору потребительского займа.

6.2. Увеличение суммы расходов получателя финансовой услуги по сравнению с ожидаемой суммой расходов возможно также (кроме случая ненадлежащего исполнения получателем финансовой услуги договора потребительского займа (начисление штрафной неустойки, взыскание судебных издержек и убытков)), если получателем финансовой услуги осуществляется получение/возврат займа с использованием услуг субъектов национальной платежной системы (в зависимости от тарифов, установленных организацией, предоставляющей услуги).

6.3. Получатель финансовой услуги несет также следующие риски:

- риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй в случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения получателем финансовой услуги своих обязательств по договору потребительского займа;

–риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;

–риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения получателем финансовой услуги 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);

–риск неполучения в предполагаемый им срок определенной суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

6.4. Получатель финансовой услуги несет риск получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом в случае возникновения у ООО МКК «ВИЗАРД» сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги.

7. Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.

7.1. Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности предусмотрены Федеральным законом от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Закон № 230-ФЗ).

В соответствии с Законом № 230-ФЗ получатель финансовой услуги вправе:

1) в любой момент отказаться от исполнения соглашения, заключенного с кредитором, об использовании иных способов взаимодействия, не предусмотренных ч. 1 ст. 4 Закона № 230-ФЗ, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением;

2) в любое время отозвать согласие на осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом, сообщив об этом кредитору и лицу, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с получателем финансовой услуги способами, предусмотренными соглашением;

3) в любое время отозвать согласие о передаче (сообщений) третьим лицам или делать доступными для них сведения и любые другие персональные данные получателя финансовой услуги, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку;

4) при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с должником по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от предусмотренной частями 3 и 5 ст. 7 Закона № 230-ФЗ;

5) направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с получателем финансовой услуги следующими способами: 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:

а) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;

б) отказ от взаимодействия. Форма указанного заявления утверждается уполномоченным органом.

Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. Заявление должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты. В качестве представителя должника может выступать только адвокат. В случае получения указанного заявления кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие только с указанным представителем. 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;

б) в любое время отменить свое заявление, касающееся взаимодействия с получателем финансовой услуги, 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 по расписку;

7) требовать от кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах соблюдения ограничений и исполнения обязанностей, установленных Законом № 230-ФЗ.

8. Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России.

8.1. Обращения получателями финансовых услуг могут быть направлены:

- ООО МКК «ВИЗАРД» - по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении по реквизитам, указанным в пункте 2.2. Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги;
- Центральный Банк Российской Федерации (Банк России),
Адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12;
Тел.: 8 495 771-91-00; 8 800 250-40-72;
- Отделение по Челябинской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации
Адрес: 454000, г. Челябинск, пр-т Ленина, 58
Тел. (351) тел./факс 263-08-75;
- Саморегулируемая организация Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» (СРО «Микрофинансовый Альянс»)
Юридический адрес: 125367, россия, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ покровское-стрешнево, полесский пр-д, д. 16, стр. 1, помещ./эт. 308/антресоль
Адрес местонахождения: 125367, г. Москва, Полесский проезд, д. 16, стр.1, офис 308
Тел: 8 (800) 555-24-99 (бесплатный звонок по России), 8 (499) 322-46-77, 8 (843) 212-15-25
Эл. почта: info@alliance-mfo.ru

9. Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному, об официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», о месте нахождения, почтовом адресе и номере телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного.

9.1. Финансовый уполномоченный осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Финансовый уполномоченный независим от органов власти, организаций и должностных лиц.

9.2. Получатель финансовой услуги - физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицо, в пользу которого заключен договор, либо лицо, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, вправе направлять обращения уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг (далее – финансовый уполномоченный).

Официальный сайт финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <https://finombudsman.ru/>.

Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3. Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3. Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10

10. Информация о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

10.1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица;

10.2. В обращение рекомендуется включить следующую информации и документы (при их наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

11. Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования, в том числе посредством медиативных процедур, претензионного порядка или других способов внесудебного разрешения споров (при их наличии).

11.1. Получатель финансовой услуги (его представитель, правопреемник) вправе урегулировать спор с ООО МКК «ВИЗАРД», при возникновении просроченной задолженности: в досудебном порядке, путем направления претензии либо путем переговоров, а при не достижении согласия – в судебном порядке.

Заемщик вправе защитить свои права, в судебном порядке по правилам подсудности, установленные законодательством РФ

11.2. В целях досудебного урегулирования спора по договорам микрозайма предусмотрена процедура реструктуризации займа посредством подписания сторонами договора Соглашения о реструктуризации задолженности, являющегося неотъемлемой частью договора микрозайма, по форме, установленной МКК.

Микрофинансовая организация рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

- 1) смерть получателя финансовой услуги;

- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

К заявлению о реструктуризации должны быть приложены документы подтверждающие наступление одного из вышеперечисленных случаев. Документы должны быть выданы государственными органами или уполномоченными органами.

При получении заявления о реструктуризации МФО обязано рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а так же подтверждающие такие факты документы.

По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации в течение 15 рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений».

Настоящая процедура не применяется к случаям предоставления микрофинансовыми организациями льготного периода ("кредитных каникул") по договору займа в соответствии с законодательством Российской Федерации

11.3. В ООО МКК «ВИЗАРД» применение процедуры медиации не предусмотрено.

12. Информация для принятия получателем финансовых услуг обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых микрофинансовой организацией условиях.

12.1. Получателю финансовых услуг до заключения договора потребительского займа необходимо детально изучить Правила предоставления микрозаймов ООО МКК «ВИЗАРД» , Общие условия договора потребительского займа, Индивидуальные условия договора потребительского займа, а также иные документы, касающиеся предоставляемой ООО МКК «ВИЗАРД» финансовой услуги на официальном сайте ООО МКК «ВИЗАРД» - www.vizardmkk.ru и/или обратившись лично по адресу, указанному в пункте 2.4. Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги. В случае необходимости он может обратиться за разъяснениями по адресу, указанному в пункте 2.2. Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

12.2. Получателю финансовых услуг до заключения договора потребительского займа необходимо внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

–соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;

–предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);

–вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору 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).

13. Информация о сведениях, предоставляемых получателем финансовых услуг ООО МКК «ВИЗАРД», которые могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

13.1. Во исполнение п. 1 ст. 9 Стандарта до заключения договора потребительского займа или принятия получателем финансовой услуги на обслуживание микрофинансовая организация 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).

13.2. Настоящим ООО МКК «ВИЗАРД» информирует о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на запрос ООО МКК «ВИЗАРД» соответствии с п. 1 ст. 9 Стандарта, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

14. Информация о привлечении к оказанию финансовых услуг третьих лиц.

14.1. Третьи лица, для оказания финансовых услуг, не привлекаются.

15. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.

15.1. Получатель финансовой услуги (его правопреемник или представитель) вправе использовать следующие способы направления обращений в Общество:

1. Посредством заказного отправления по почтовому адресу указанному в 2.2 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги/

2. На адрес электронной почты vizardmkk@mail.ru.

15.2. Обращение может быть направлено самим заемщиком (клиентом), его правопреемником или его представителем, с обязательным предоставлением документов, подтверждающих правопреемство или полномочия представителя (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). В случае непредоставления данного документа МФО вправе не отвечать на такое обращение.

15.3. Ответ на обращение Заемщику МФО направляет заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между МФО и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении. МФО рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации в Журнале регистрации обращений, если иные сроки не предусмотрены законодательством РФ.

15.4. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения МФО вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Микрофинансовая организация обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.

16. Требования к содержанию обращения Заемщиков

1. ФИО (наименование) Заемщика;
2. Адрес (почтовый или электронный), предоставленный Заемщиком при заключении договора займа, или адрес, сообщенный Заемщиком в порядке изменения персональных данных, в соответствии с условиями договора потребительского займа или в соответствии с внутренним документом МФО о персональных данных;
3. Номер договора, заключенного между Заемщиком и Обществом;
4. Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования;
5. Доказательства, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в обращении;
6. Наименование органа, должности, ФИО работника ООО МКК «ВИЗАРД», действия/бездействия которого обжалуются;
7. Копии документов, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении - в заявлении указывается перечень данных документов. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
8. Иные сведения, которые Заемщик считает необходимым сообщить;
9. Текст письменного обращения должен быть читабельным;
10. Подпись Заемщика