

ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ УСЛУГИ¹
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
МИКРОФИНАСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ»² (ДАЛЕЕ – СТАНДАРТ).

1. Полное наименование микрофинансовой организации: Микрофинансовая компания «Лайм-Займ» (общество с ограниченной ответственностью).
2. Сокращенное наименование микрофинансовой организации: МФК «Лайм-Займ» (ООО).
3. Адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения: 630102, г. Новосибирск, ул. Кирова, 48, оф. 1401.
4. Обособленные подразделения – отсутствуют.
5. Режим работы микрофинансовой организации: понедельник-пятница с 9-00 до 18-00, за исключением нерабочих праздничных дней в соответствии с законодательством Российской Федерации центр поддержки клиентов – круглосуточно без выходных (7/24).
6. Контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией: 8-800-7000-197.
7. Официальный сайт микрофинансовой организации³: www.lime-zaim.ru
8. МФК «Лайм-Займ» (ООО) использует следующий товарный знак:



9. Третьи лица к оказанию финансовых услуг на основании гражданско-правовых договоров или доверенностей МФК «Лайм-Займ» (ООО) привлекаются.
10. Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций 651303045004102 от 17.10.2013г.
11. МФК «Лайм-Займ» (ООО) является членом Саморегулируемой организации Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие» (регистрационный номер в реестре членов: 77 000282, дата внесения сведений в реестр членов: 31.12.2015г.)
12. МФК «Лайм-займ» (ООО) предоставляет финансовые услуги⁴ по предоставлению микрозаймов физическим лицам, а также услугу по продлению срока возврата займа в соответствии с Правилами предоставления микрозаймов МФК «Лайм-Займ» (ООО), Общими условиями договоров микрозайма МФК «Лайм-Займ» (ООО) и Индивидуальными условиями договоров потребительского займа.
13. Получатель финансовой услуги может получить разъяснения, касающиеся условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги, которую он намерен получить, направив письменный запрос по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или обратившись лично по адресу МФК «Лайм-Займ» (ООО): 630102, г. Новосибирск, ул. Кирова, 48, оф. 1401, в указанном случае лицо, ответственное за рассмотрение обращения обязано составить ответ на поступившее обращение в течение 12 рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений». Лицом

¹ 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.

² Утвержден Банком России 22.06.2017г.

³ Официальный сайт микрофинансовой организации – сайт в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат микрофинансовой организации.

⁴ Финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

ответственным за предоставление соответствующих разъяснений является руководитель группы поддержки клиентов центра поддержки клиентов МФК «Лайм-Займ» (ООО). Аналогичный порядок предоставления ответа и разъяснений применяется при возникновении у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства РФ, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги.

14. МФК «Лайм-Займ» (ООО) информирует получателей финансовых услуг о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги, в том числе:
 - о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги в соответствии с Общими условиями договоров микрозайма и Индивидуальными условиями договоров потребительского займа;
 - о том, что информация о ненадлежащем исполнении получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги передается микрофинансовыми организациями в бюро кредитных историй, что в дальнейшем может отрицательно сказаться на возможности получения займа/кредита.
15. 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). На основании Закона № 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 получателем финансовой услуги способами, предусмотренными соглашением;
 - 2) в любое время вправе отозвать согласие на осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом, сообщив об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку уполномоченному лицу кредитора или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом;
 - 3) в любое время вправе отозвать согласие о передаче (сообщении) третьим лицам или делать доступными для них сведения о получателе финансовой услуги, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные получателя финансовой услуги, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее согласие (кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, 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 по инициативе

кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от предусмотренной частями 3 и 5 статьи 7 Закона № 230-ФЗ, с получателем финансовой услуги;

5) направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление по форме, утвержденной Приказом ФССП России от 28.12.2016 № 822 «Об утверждении формы заявления должника об осуществлении взаимодействия с кредитором и (или) лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, только через представителя либо об отказе от взаимодействия», касающееся взаимодействия с получателем финансовой услуги 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: 1) осуществление взаимодействия только через указанного получателем финансовой услуги представителя; 2) отказ от взаимодействия. Заявление получателя финансовой услуги 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 обязательства. Заявление получателя финансовой услуги 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 посредством личных встреч, телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие), 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;

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

16. Обращения⁵ получателями финансовых услуг могут быть направлены:

- в МФК «Лайм-Займ», любым способом, предусмотренным договором потребительского займа по реквизитам, указанным в договоре потребительского займа, обращения лиц, намеренных получить финансовую услугу – по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении по адресу МФК «Лайм-Займ» (ООО): 630102, г. Новосибирск, ул. Кирова, 48, оф. 1401, а документы подписанные электронной подписью – на адрес электронной почты support@lime-zaim.ru;

- в Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и развитие» путем обращения на сайте <http://www.npmir.ru>, почтой по адресу: 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр. 2, 1 подъезд, 5 этаж, офисы 538 и 540, устные обращения принимаются по телефону +7(495) 258 -8705, +7(495) 258-6831 +7(495) 258-8709.

- в Управление ФССП по Новосибирской области путем обращения в «Интернет-приемную» на сайте <http://fssprus.ru/form/> либо почтой по адресу: 630005, г. Новосибирск, ул. Красный проспект, д. 86/1;

- в прокуратуру Новосибирской области путем обращения в «Интернет-приемную» на сайте <http://prokuratura-nso.ru> либо почтой по адресу: 630099, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Каменская д. 20а;

- в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области, путем обращения на сайте <http://54.rosпотребнадзор.ru> либо почтой по адресу 630132, г. Новосибирск, ул. Челюскинцев, 7а;

⁵ 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.

- в Сибирское главное управление Центрального банка Российской Федерации, путем обращения на сайте <https://www.cbr.ru> либо почтой по адресу: 630099, г. Новосибирск, Красный проспект, 27.

МФК «Лайм-Займ» (ООО) информирует получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения:

А) 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;

Б) 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.

17. Защита прав получателя финансовой услуги может осуществляться следующими способами:

- восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;
- признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;
- самозащиты права;
- присуждения к исполнению обязанности в натуре;
- возмещения убытков;
- взыскания неустойки;
- компенсации морального вреда;
- прекращения или изменения правоотношения;
- иными способами, предусмотренными законом.

Получатель финансовой услуги вправе урегулировать спор с МФК «Лайм-Займ» (ООО) в досудебном порядке, путем направления претензии.

18. МФК «Лайм-Займ» (ООО) обращает внимание всех получателей финансовых услуг, что до заключения договора потребительского займа необходимо детально изучить Правила предоставления микрозаймов МФК «Лайм-Займ» (ООО), Общие условия договоров микрозайма МФК «Лайм-Займ» (ООО), а в случае необходимости обратиться в МФК «Лайм-займ» (ООО), направив письменный запрос по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, или лично по адресу: 630102, г. Новосибирск, ул. Кирова, 48, оф. 1401, и задать уточняющие вопросы. Кроме того, получателю финансовых услуг 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).

19. МФК «Лайм-Займ» (ООО) уведомляет получателей услуг о том, что 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).

МФК «Лайм-Займ» (ООО) информирует получателей услуг о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на запрос микрофинансовой организации в соответствии с п. 1 ст. 9 СТАНДАРТА, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

20. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности⁶.

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

- смерть получателя финансовой услуги;
- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в

⁶ Реструктуризация задолженности – решение микрофинансовой организации в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

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;

- обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 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.

Вышеуказанные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями. Подтверждающие документы предоставляются вместе с заявлением о реструктуризации задолженности.

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.