

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом ООО «Микрокредитная компания Азбука денег»  
от «31» декабря 2020 г. № 18

Генеральный директор  
/Д.В. Шендрик



## **Правила предоставления микрозаймов ООО «Микрокредитная компания Азбука денег»**

(редакция действительна с 01.01.2021 г.)

г. Москва, 2020 г.

Настоящие Правила предоставления микрозаймов разработаны и утверждены ООО «Микрокредитная компания Азбука денег», ОГРН 5177746180453, зарегистрированной в реестре микрофинансовых организаций за номером 1703045008630 (далее именуемой - Общество) в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21 декабря 2013 года № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федеральным законом № 151-ФЗ от 2 июля 2010 года «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным Законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденным Банком России 22.06.2017 г., Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке утвержденном Банком России (Протокол № КФНП-12 от 27.04.2018 г.), уставом ООО «Микрокредитная компания Азбука денег» и иными положениями действующего законодательства Российской Федерации.

Правила предоставления микрозаймов размещены во всех Офисах ООО «Микрокредитная компания Азбука денег», а также на официальном сайте Общества в сети интернет: <http://www.mkk-azbukadeneg.ru/>.

## 1. Основные понятия применяемые в настоящих Правилах

**Правила** – настоящие правила предоставления микрозаймов.

**Микрофинансовая организация/Общество** (ООО «Микрокредитная компания Азбука денег») юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций. Микрофинансовые организации могут осуществлять свою деятельность в виде микрофинансовой компании или микрокредитной компании;

**Микрофинансовая деятельность** - деятельность юридических лиц, имеющих статус микрофинансовой организации;

**Офис**- обособленное подразделение ООО «Микрокредитная компания Азбука денег», в котором производится прием и оформление документов, необходимых для предоставления микрозаймов Заемщику, а также их консультирование по вопросам получения микрозайма и его исполнения.

**Договор займа**- договор по условиям которого займодавец передает в собственность заемщика денежные средства (микрозаем), а заемщик обязуется возвратить займодавцу такую же сумму денежных средств и начисленные на нее проценты в размерах, порядке и условиях определенных в таком договоре. Договор займа состоит из Индивидуальных и Общих условий.

**Индивидуальные условия договора займа**- условия договора займа, которые согласовываются между займодавцем и заемщиком индивидуально.

**Общие условия договора займа**- условия договора займа, которые устанавливаются займодавцем в одностороннем порядке в целях многократного применения.

**Займодавец (кредитор)**- микрофинансовая организация предоставившая или предоставляющая заемщику заем на условиях договора займа;

**Получатель финансовой услуги (заемщик)** – физическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу (заем);

**Финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг;

**Микрозаем** – заем (денежные средства), предоставляемый займодавцем заемщику на условиях, предусмотренных договором займа, в сумме, не превышающей предельный размер обязательств заемщика перед займодавцем по основному долгу, установленный в размере 500 000 рублей;

**Должник** - физическое лицо, имеющее просроченное денежное обязательство по договору займа;

**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;

**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;

**Единая база данных Общества**- автоматизированная компьютерная база данных о заемщиках Общества.

**Анкета**- документ, содержащий сведения о заемщике, заполненный уполномоченным сотрудником Общества, на основании документов и информации, предоставленных заемщиком. Подпись заемщика в анкете свидетельствует о подтверждении заемщиком правильности и полноты содержащихся в ней сведений.

**Сайт**- официальный сайт в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» микрофинансовой организации, размещенный по адресу: <http://www.mkk-azbukadeneg.ru/>.

**Личный кабинет**- индивидуальная страница Заемщика на сайте, которая позволяет осуществлять дистанционное взаимодействие в электронной форме.

**Конклюдентное действие**- действие заемщика, выражающее волю Заемщика вступить в правоотношения с Займодавцем.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящих Правилах, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

## 2. Условия предоставления микрозайма.

### 2.1. Требования к заемщику:

2.1.1. Заемщик является гражданином Российской Федерации.

2.1.2. Возраст Заемщика на момент заключения Договора займа должен быть не менее 18 и не более 80 лет.

2.1.3. Заемщик должен иметь постоянную регистрацию на территории РФ и иметь постоянное место дохода.

2.1.4. Заемщик должен обладать полной дееспособностью (то есть отсутствие решения суда о признании его недееспособности или ограниченно дееспособным; отсутствие признаков явно свидетельствующих о недееспособности лица в полной мере осознавать и контролировать свои действия).

2.1.5. Заемщик должен иметь действующий номер мобильного телефона принадлежащий исключительно Заемщику и иметь возможность его использования на протяжении всего срока действия договора займа.

2.1.6. Заемщик является Пенсионером (в случае предоставления микрозайма пенсионеру).

## **2.2. Требования к документам:**

2.2.1. Микрозайм предоставляется лицам, указанным в п. 2.1. настоящих правил на основании заявления на предоставление займа, при предъявлении следующих документов:

- Паспорта гражданина РФ;
- Анкета;
- Согласие на обработку персональных данных;
- ИНН (предъявляется при наличии);
- СНИЛС;
- Пенсионного удостоверения (в случае предоставления микрозайма пенсионеру).

- При получении микрозайма безналичным путем Заемщик обязан предоставить реквизиты своей именной дебетовой банковской карты, либо реквизиты расчетного счета.

Микрофинансовая организация оставляет за собой право требования дополнительных документов от получателя финансовой услуги в случае необходимости.

2.3. Микрозаймы предоставляются без комиссий, иных расходов получателя финансовой услуги не связанных с заключаемым договором займа;

2.4. Микрозайм предоставляется наличными денежными средствами, либо безналичным путем в рублях Российской Федерации;

2.5. Общество предоставляет потребителям финансовых услуг микрозаймы следующих видов:

2.5.1. «До зарплаты»: Процентная ставка по договору займа устанавливается в размере до 365 % годовых, при сумме микрозайма от 1 000 рублей до 30 000 рублей, сроком возврата от 1 до 30 календарных дней.

2.6. По решению уполномоченного сотрудника Службы безопасности Общества, принятого в том числе на основании оценки платежеспособности Заемщика, процентная ставка по договору займа соответствующего вида может быть изменена в сторону уменьшения, но не менее чем до 36,5 % годовых.

## **3. Порядок подачи и рассмотрения заявления на предоставление микрозайма при обращении получателя финансовой услуги в офис Общества.**

### **3.1. При заключении договоров займа «До зарплаты»:**

3.1.1 При обращении получателя финансовой услуги в микрофинансовую организацию, уполномоченный сотрудник микрофинансовой организации знакомит получателя финансовой услуги с Правилами предоставления ООО «Микрокредитная компания Азбука денег», Общими условиями договора займа соответствующего вида ООО «Микрокредитная компания Азбука денег», утвержденными приказом микрофинансовой организации, в том числе знакомит и разъясняет получателю финансовой услуги информацию, содержащуюся в Информации для получателя финансовых услуг ООО «Микрокредитная компания Азбука денег», включающую в себя следующие сведения:

- Полное наименование займодавца;
- Сокращенное наименование займодавца;
- Используемый микрофинансовой организацией товарный знак;
- Место нахождения постоянно действующего исполнительного органа;
- Контактный телефон, по которому осуществляется связь с займодавцем;
- Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- Членство в саморегулируемой организации;
- Дата приема в члены саморегулируемой организации;
- Внесение сведений о займодавце в соответствующий государственный реестр микрофинансовых организаций;
- Адреса и режим работы микрофинансовой организации и ее обособленных подразделений;
- Способы и адреса для направления обращений получателями финансовых услуг;
- Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также информация о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений;
- Требования к содержанию обращения получателя финансовых услуг;
- Рекомендации к содержанию обращения получателя финансовых услуг;
- Требования к заемщику, которые установлены займодавцем и выполнение которых является обязательным для предоставления микрозайма;
- Сроки рассмотрения оформленного заемщиком заявления о предоставлении микрозайма и принятия займодавцем решения относительно этого заявления;
- Перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления, в том числе для оценки кредитоспособности заемщика
- Виды займа;
- Суммы микрозайма и сроки его возврата;
- Валюты, в которых предоставляется микрозайм;
- Способы предоставления микрозайма, в том числе с использованием заемщиком электронных средств платежа;
- Процентные ставки в процентах годовых, а при применении переменных процентных ставок порядок их определения, соответствующий требованиям Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)";
- Дата, начиная с которой начисляются проценты за пользование потребительским кредитом (займом), или порядок ее определения;
- Виды и суммы иных платежей заемщика по договору займа;
- Диапазоны значений полной стоимости займа, определенных с учетом требований настоящего Федерального закона по видам микрозайма;
- Периодичность платежей заемщика при возврате микрозайма, уплате процентов и иных платежей по займу;
- Способы возврата заемщиком микрозайма, уплаты процентов по нему, включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору займа;

- Сроки, в течение которых заемщик вправе отказаться от получения микрозайма;
- Способы обеспечения исполнения обязательств по договору займа;
- Способы защиты прав получателя финансовой услуги;
- Ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение договора займа, размеры неустойки (штрафа, пени), порядок ее расчета, а также информация о том, в каких случаях данные санкции могут быть применены;
- Информация, о факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско- правового договора или доверенности;
- Иные договора, которые заемщик обязан заключить, и (или) иных услугах, которые он обязан получить в связи с договором займа, а также информация о возможности заемщика согласиться с заключением таких договоров и (или) оказанием таких услуг либо отказаться от них;
- Финансовые услуги и дополнительные услуги микрофинансовой организации, в том числе оказываемых за дополнительную плату;
- Информация о возможном увеличении суммы расходов заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях, в том числе при применении переменной процентной ставки, а также информация о том, что изменение курса иностранной валюты в прошлом не свидетельствует об изменении ее курса в будущем, и информация о повышенных рисках заемщика, получающего доходы в валюте, отличной от валюты кредита (займа);
- Определение курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств займодавцем третьему лицу, указанному заемщиком при предоставлении займа, может отличаться от валюты займа;
- Информация о возможности запрета уступки займодавцем третьим лицам прав (требований) по договору займа;
- Порядок предоставления заемщиком информации об использовании займа (при включении в договор займа условия об использовании заемщиком полученного займа на определенные цели);
- Риски, связанные с заключением (использованием финансовой услуги) и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги;
- Риски связанные с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги;
- Риски связанные с запросом микрофинансовой организацией у получателя финансовой услуги сведений до заключения договора займа;
- Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности;
- Реструктуризация задолженности;
- Подсудность споров по искам займодавца к заемщику;
- Формуляры или иные стандартные формы, в которых определены общие условия договора займа;
- Информацию 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.

3.1.2. Уполномоченный сотрудник микрофинансовой организации принимает от получателя финансовых услуг заявление на предоставление микрозайма, анкету, согласие на обработку персональных данных и документы, необходимые для получения микрозайма согласно списку, утвержденному настоящими Правилами (п. 2.2.1.);

3.1.3. Уполномоченный сотрудник микрофинансовой организации направляет полученные от получателя финансовых услуг документы уполномоченному сотруднику службы безопасности для проверки сведений содержащихся в таких документах, проверки кредитоспособности и принятия решения по вопросу выдачи микрозайма (далее- Служба безопасности).

3.1.4. Уполномоченный сотрудник Службы безопасности осуществляет комплексную проверку, предоставленных получателем финансовой услуги данных, в том числе оценку платежеспособности получателя финансовой услуги ООО «Микрокредитная компания Азбука денег».

3.1.5. По результатам произведенных проверки и оценки, уполномоченный сотрудник Службы безопасности принимает решение о выдаче, либо об отказе в выдаче микрозайма. Решение о заключении или об отказе в заключении договора займа, доводится до получателя финансовой услуги посредством устного информирования как лично, так и посредством телефонного звонка, либо посредством смс- информирования на телефонный номер, указанный им в анкете. Положительное решение о выдаче микрозайма действует 5 (пять) рабочих дней.

3.1.6. Рассмотрение Заявления на предоставление микрозайма, иных документов получателя финансовых услуг и оценка его платежеспособности осуществляются бесплатно.

3.1.7. Заявление на предоставление микрозайма не подлежит рассмотрению, и появляется основание для отказа в предоставлении микрозайма, если получатель финансовых услуг отказывается:

- подписать заявление на предоставление микрозайма, анкету, согласие на обработку персональных данных согласно 152-ФЗ «О персональных данных»;
- предоставить полный перечень документов, указанный в п. 2.2.1. настоящих Правил
- предоставить сведения, либо ответить на вопрос хотя бы по одному из пунктов установленных в анкете;
- подтвердить то, что все предоставленные им данные являются полными, точными и верными во всех отношениях;

#### **4. Порядок подачи и рассмотрения заявления на предоставление микрозайма при обращении получателя финансовой услуги посредством сайта Общества**

4.1. Подача заявления на предоставление микрозайма посредством сайта Общества, возможно только при заключении договора займа на условиях «До зарплаты».

4.2. Для подачи заявления на предоставление займа, заемщику необходимо зайти на страницу официального сайта Общества <http://lk.mkk-azbukadeneg.ru>

4.3. После того, как заемщик перешел на официальный сайт Общества, Заемщик получает возможность посредством технических средств Сайта сформировать заявление на заем, для чего Заемщик самостоятельно выбирает на сайте сумму и срок возврата займа.

4.4. В процессе формирования заявления на предоставление займа, Заемщик заполняет анкету по форме Общества, в которой указывает достоверные данные о себе, включая номер мобильного телефона Заемщика, адрес электронной почты, а также загружает фото-копию 2 и 3 страниц паспорта, фото-копию страницы паспорта с местом действующей регистрации, фото лица заемщика с развернутым на 2 и 3 странице паспортом, фото-копию СНИЛС, фото-копию пенсионного удостоверения (при

наличии). В случае выбора способа получения займа- на банковскую карту заемщика, заемщик дополнительно загружает фото-копию лицевой стороны своей банковской карты, на которую будет перечисляться сумма займа. Загружая указанные в настоящем пункте копии документов на Сайт, Заемщик подтверждает, что такие фото-копии являются достоверными во всех отношениях. Фото- копии загруженные Заемщиком на Сайт указанным в настоящем пункте способом, признаются Заемщиком и Обществом надлежаще заверенными.

4.5. В процессе заполнения анкеты, для подачи заявления на предоставление займа, заемщик ознакомливается с содержанием Правил предоставления займов, Информацией для получателей финансовых услуг включающую в себя сведения указанные в п. 3.1.1. настоящих Правил, Общими условиями договора займа соответствующего вида, Политикой в отношении обработки и защиты персональных данных, а также Соглашением об электронном взаимодействии, доступными на сайте Общества, дает согласие на обработку своих персональных данных.

4.6. Проставляя отметку в поле «Я ознакомлен (а) и принимаю условия Правил предоставления займов, Соглашения об электронном взаимодействии, Общих условиях договора займа, Информации для получателей финансовых услуг, Политикой в отношении обработки и защиты персональных данных», «Даю свое согласие на обработку персональных данных», заемщик присоединяется к условиям указанных документов и выражает согласие с ними, а само проставление такой отметки расценивается Обществом как конклюдентное действие заемщика. При не ознакомлении заемщика с указанными документами, либо не согласии с каким- либо из условий в них указанных, Заемщик утрачивает право на подачу заявки на предоставление займа, не получает доступа к личному кабинету заемщика, а следовательно не имеет возможности заключить договор займа.

4.7. Заявление на предоставление займа, включающего анкету с приложенными фото-копиями документов считается поданным получателем финансовых услуг, после его подписания Электронной подписью заемщика, в соответствии с Соглашением об электронном взаимодействии.

4.8. Уполномоченный сотрудник микрофинансовой организации принимает от получателя финансовых услуг заявление на предоставление микрозайма, анкету, согласие на обработку персональных данных и фото-копии документов, необходимых для получения микрозайма согласно списку, утвержденному настоящими Правилами (п. 4.4.);

4.9. Уполномоченный сотрудник микрофинансовой организации направляет полученные от получателя финансовых услуг документы уполномоченному сотруднику Службы безопасности для проверки сведений содержащихся в таких документах, проверки кредитоспособности и принятия решения по вопросу выдачи микрозайма (далее- Служба безопасности).

4.10. Уполномоченный сотрудник Службы безопасности осуществляет комплексную проверку, предоставленных получателем финансовой услуги данных, в том числе оценку платежеспособности получателя финансовой услуги, в соответствии с Положением о порядке проведения оценки платежеспособности получателя финансовой услуги ООО «Микрокредитная компания Азбука денег».

4.11. По результатам произведенных проверки и оценки, уполномоченный сотрудник Службы безопасности принимает решение о выдаче, либо об отказе в выдаче микрозайма. Решение о заключении или об отказе в заключении договора займа, доводится до получателя финансовой услуги посредством устного информирования как лично, так и посредством телефонного звонка, либо посредством смс- информирования на телефонный номер, указанный им в анкете. Положительное решение о выдаче микрозайма действует 5 (пять) рабочих дней.

4.13. Рассмотрение Заявления на предоставление микрозайма, иных документов получателя финансовых услуг и оценка его платежеспособности осуществляются бесплатно.

4.14. Заявление на предоставление микрозайма не подлежит рассмотрению, и появляется основание для отказа в предоставлении микрозайма, если получатель финансовых услуг отказывается:

- подписать заявление на предоставление микрозайма, анкету, дать согласие на обработку персональных данных согласно 152-ФЗ «О персональных данных»;
- предоставить полный перечень документов, указанный в п. 4.4. настоящих Правил
- предоставить сведения, либо ответить на вопрос хотя бы по одному из пунктов установленных в анкете;
- при не ознакомлении заемщика документами указанными в п. 4.5. настоящих Правил, либо не согласии с каким- либо из условий в них указанных.

## **5. Порядок заключения договора займа и порядок предоставления графика платежей при обращении получателя финансовой услуги в офис Общества**

### **5.1. При заключении договоров займа «До зарплаты»:**

5.1.1. Заключение договора займа происходит при личном обращении получателя финансовых услуг в любой офис выдачи микрозаймов микрофинансовой организации.

5.1.2. В случае положительного решения о предоставлении займа, сотрудником микрофинансовой организации составляются индивидуальные условия займа для согласования с Заемщиком, которые отражены в таблице договора займа, форма которой установлена нормативным актом Банка России, с учетом дополнений микрофинансовой организации.

5.1.3. По требованию получателя финансовой услуги, сотрудник микрофинансовой организации на срок согласования (до 5 календарных дней) бесплатно предоставляет ему общие условия договора потребительского кредита (займа) соответствующего вида.

5.1.4. Сумма микрозайма выдается Заемщику при достижении между сторонами согласия по всем условиям договора займа, подписания индивидуальных условий договора займа соответствующего вида.

5.1.5. При заключении договора займа Заемщику предоставляется информация о суммах и датах платежей Заемщика по договору займа или порядке их определения с указанием отдельно сумм, направляемых на погашение основного долга по микрозайму, и сумм, направляемых на погашение процентов, а также общей суммы выплат Заемщика в течение срока действия договора займа, определенной исходя из условий договора займа, действующих на дату заключения договора займа в виде графика платежей к договору займа. График платежей может быть отражен непосредственно в договоре займа.

5.1.6. В случае предоставления суммы займа наличными денежными средствами, договор займа считается заключенным с момента передачи заемщику наличных денежных средств. В случае предоставления суммы займа безналичным путем, договор займа считается заключенным с момента поступления суммы займа на расчетный счет заемщика, либо с момента поступления суммы займа на расчетный счет заемщика привязанного к его банковской карте.

## **6. Порядок заключения договора займа и порядок предоставления графика платежей при обращении получателя финансовой услуги посредством личного кабинета заемщика.**

6.1. Заключение договора микрозайма посредством личного кабинета заемщика, возможно только при заключении договора займа на условиях «До зарплаты»

6.2. В случае положительного решения о предоставлении займа заемщик посредством технических возможностей Сайта перенаправляется в личный кабинет заемщика, в котором автоматически формируется форма индивидуальных условий договора займа и график платежей на согласованных заемщику условиях и подписанной со стороны займодавца посредством факсимиле в соответствии с Соглашением об электронном взаимодействии.

6.3. В случае согласия заемщика с условиями, содержащимися в форме договора займа и графике платежей, заемщик подписывает пакет документов Электронной подписью заемщика, в соответствии с Соглашением об электронном взаимодействии ООО «Микрокредитная компания Азбука денег».

6.4. Договора займа считается заключенным с момента передачи Заемщику денежных средств одним из способов указанных в Индивидуальных условиях договора займа.

## **7. Порядок возврата микрозайма.**

7.1. По истечении срока пользования микрозаймом, установленного Договором займа, денежные средства в размере суммы микрозайма и суммы процентов за пользования микрозаймом за весь срок пользования подлежат возврату микрофинансовой организации.

7.2. Возврат суммы микрозайма и начисленных процентов производится путем передачи наличных денежных средств в кассу в один из офисов выдачи займов микрофинансовой организации, безналичным платежом на банковский счет микрофинансовой организации, по реквизитам указанным в договоре займа. Возможная комиссия за перечисление денежных средств Заемщиком оплачивается самостоятельно.

7.3. При таких видах займа, как «До зарплаты», проценты за пользование микрозаймом уплачиваются одновременно с возвратом микрозайма в срок указанный в индивидуальных условиях договора займа, в соответствии с графиком платежей.

## **8. Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также информация о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений.**

8.1. В целях получения разъяснений относительно условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, получателю финансовой услуги необходимо обращаться к ответственному лицу- менеджеру- кассиру микрофинансовой организации, посредством обращения в устной форме, либо в письменном виде посредством написания заявления в свободной форме, или заполнения заявления полученного у менеджера-кассира по форме микрофинансовой организации, в офисах микрофинансовой организации, указанных в Информации для получателей финансовых услуг ООО «Микрокредитная компания Азбука денег».

8.2. Получение и подача получателем финансовой услуги обращения или заявления осуществляется вне очереди.

8.3. В случае обращения получателя финансовой услуги в устной форме, разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить производится менеджером- кассиром в день обращения, не позднее 30 минут с момента такого обращения.

8.4. В случае обращения получателя финансовой услуги в письменном виде и подачи заявления, ответ получателю финансовой услуги направляется в течении 12 рабочих дней с даты регистрации заявления в «журнале регистрации обращений». Предельный срок регистрации обращения составляет 1 рабочий день с даты его поступления.

8.5. Дополнительно, в целях получения разъяснений относительно условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, получатель финансовой услуги вправе обратиться к микрофинансовой организации по телефону указанному в п. 5 Информации для получателей финансовых услуг ООО «Микрокредитная компания Азбука денег», в том числе путем направления соответствующего обращения на электронную почту микрофинансовой организации [azbuka.deneg@bk.ru](mailto:azbuka.deneg@bk.ru), либо посредством возможностей личного кабинета заемщика. В таком случае ответственным лицом за предоставление разъяснений будет являться соответствующий сотрудник центрального офиса микрофинансовой организации.

## **9. Заключительные положения**

9.1. Условия и порядок, установленные настоящими Правилами, обязательны для исполнения.

9.2. Микрофинансовая организация вправе в одностороннем порядке изменять (дополнять) условия настоящих Правил.

9.3. Новая редакция Правил доводится до сведения Заемщиков посредством опубликования соответствующего документа на официальном сайте и в офисах выдачи микрозаймов микрофинансовой организации.

9.4. Настоящие Правила вступают в силу со дня их утверждения приказом микрофинансовой организации.