

**ПРАВИЛА  
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ  
И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ООО «МКК ДЕНЕЖНЫЙ ПОДХОД»**

Настоящие Правила разработаны в целях регулирования отношений, возникающих между Обществом с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания Денежный подход» (далее по тексту — «Компания») и физическим лицом, являющимся получателем услуг Компании (далее — Клиент, Заемщик).

Настоящие Правила составлены в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.07.2010г. №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом РФ от 21.12.2013г. №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федеральным законом от 06.04.2011г. №63-ФЗ «Об электронной подписи» и иными соответствующими законодательными актами Российской Федерации.

Компания и Клиент, изъявивший свое согласие на присоединение к настоящим Правилам в установленной форме, договариваются о нижеследующем.

**ПРИМЕНИМАЯ ТЕРМИНОЛОГИЯ**

В настоящих Правилах Термины имеют следующее значение:

**Аутентификация** – процедура проверки личности Клиента в целях подтверждения того, что действия от имени Клиента совершаются самим Клиентом.

**АСП Клиента** – Аналог собственноручной подписи, формируемый в порядке, установленном Федеральным законом от 06.04.2011г. №63-ФЗ «Об электронной подписи» и настоящими Правилами, удостоверяющий факт составления и подтверждения Заявки, подписания Заявки и Договора со стороны Клиента с использованием Колл-Центра, Личного кабинета.

**АСП Компании** - Аналог собственноручной подписи, формируемый в порядке, установленном Федеральным законом от 06.04.2011г. №63-ФЗ «Об электронной подписи» и настоящими Правилами, удостоверяющий факт акцептования Заявки и подписания Договора со стороны Компании с использованием собственного программного обеспечения.

**Договор микрозайма** – договор потребительского займа, содержащий все условия, предусмотренные Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)», по условиям которого Компания предоставляет Клиенту денежные средства, а Клиент обязуется вернуть Компании сумму денежных средств, а также все

причитающиеся в соответствии с условиями заключенного договора проценты, в размере и в порядке, предусмотренном Договором.

**Заемщик** – физическое лицо, Клиент Компании, заключившее Договора займа с Компанией на условиях, установленных в Обязательной информации и Правилах предоставления займа.

**Зарегистрированный номер** – номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении о присоединении, используемый для взаимодействия с Компанией через Колл-центр/Личный кабинет и являющийся ключом АСП Клиента.

**Заявка** – информация, предоставленная Клиентом посредством взаимодействия с зарегистрированным номера через Колл-центр, через Личный кабинет, либо посредством взаимодействия в Офисах финансового обслуживания Компании и/или Дистанционного обслуживания, о желаемых условиях заключения Договора микрозайма в рамках предложений Компании.

**Заявка на пролонгацию** – информация, предоставленная Клиентом посредством взаимодействия через ОФО (Офисы финансового обслуживания) ДО (Дистанционное обслуживание), с целью увеличить срок (пролонгировать) Договор микрозайма.

**Индивидуальные условия** – часть Договора микрозайма, содержащая согласованные с Клиентом условия заключения Договора микрозайма. Индивидуальные условия и Общие условия составляют Договора микрозайма.

**Обязательная информация** – информация об условиях предоставления, пользования и возврата потребительского микрозайма, утвержденная Компанией и размещенная на сайте Компании <https://denezhniy-podhod.ru/>, и в ОФО (Офисах финансового обслуживания).

**Канал взаимодействия** – взаимодействие Клиента и Компании посредством ОФО, Личного кабинета, Колл-центра.

**Компания** – Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания Денежный подход», ОГРН - 1187746855306, ИНН - 7736318194, номер в государственном Реестре МФО 1803045009001, Адрес местонахождения: 111024, гор. Москва, 2-я улица Энтузиастов, д. 5, этаж 4, комната 417.

**Код подписи** – набор цифр/символов, индивидуализированная конфиденциальная последовательность которых используется в целях формирования АСП Клиента (Ключ АСП Клиента) при обращении в ОФО, направляемый через информационную систему в виде смс-сообщения на Зарегистрированный номер Клиента с последующим подтверждением (обратного ввода) Клиентом в Информационную систему.

**Кодовое слово** – набор цифр/символов, индивидуализированная последовательность которых используется в целях формирования АСП Клиента (Ключ АСП Клиента) при обращении в Колл-центр/Личный кабинет. Кодовое слово

формируется индивидуально для каждого Клиента Эмитентом в автоматическом порядке и направляется Клиенту в смс-сообщении на номер Клиента, указанный при получении Платежной карты Клиентом.

**Колл-центр** – канал взаимодействия Компании и Клиента посредством телекоммуникационных систем, позволяющее Клиенту подавать Заявки на заключение Договора микрозайма.

**Клиент** – физическое лицо, гражданин и резидент Российской Федерации, подписавший Заявление о присоединении к настоящим Правилам.

**Ключ АСП Клиента** – Кодовое слово/Код подписи и Зарегистрированный номер, посредством которых формируется АСП Клиента для подписания электронных документов в информационной системе Компании от лица Клиента.

**Личный кабинет** – персональная страница Клиента в информационной системе Компании, размещенная на Сайте Компании. Посредством взаимодействия через Личный кабинет Клиент вправе знакомиться с информацией по Договорам займа, получать электронные документы, и иную информацию об услугах Компании. Доступ Клиента к Личному кабинету осуществляется при условии обязательной Аутентификации Клиента и при использовании Логина и Пароля Клиента.

**Логин** – индивидуальная последовательность символов, совпадающая с Зарегистрированным номером Клиента для входа в Личный кабинет.

**Общие условия** – условия Договора микрозайма, утвержденные Компанией для многократного применения с целью заключения с Клиентами Договоров микрозайма. Общие условия размещаются на сайте Компании и в местах оказания услуг – Офисах финансового обслуживания.

**Офис финансового обслуживания (ОФО)** - обособленное территориальное подразделение Компании, в местах расположения которого производится прием Заявок от Клиентов и оформление необходимых документов для заключения (исполнения, изменения, расторжения) договоров микрозайма.

**Дистанционное обслуживание (ДО)** — общий термин для технологий (Личный кабинет Клиента/Заемщика через браузер) по предоставлению услуг для последующей выдачи онлайн займа на основании распоряжений, передаваемых Клиентом/Заемщик удаленным образом (то есть без его визита в микрокредитную компанию), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей.

**Пароль** – конфиденциальный набор символов, формируемый и направляемый Компанией для Клиента индивидуально для каждого случая посещения им Личного кабинета, используемый для Аутентификации Клиента при предоставлении доступа в Личный кабинет.

**Правила предоставления микрозаймов** – Правила Компании, закрепляющие порядок и условия заключения Договоров микрозаймов.

**Сайт** – сайт Компании с сети Интернет, расположенный по адресу: <https://denezhnyi-podhod.ru/>, содержащий информацию о деятельности Компании и информационные ресурсы, в т.ч. Личный кабинет Заемщика.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Правила устанавливают порядок обслуживания Клиентов и заключения/изменения договоров микрозайма.
- 1.2. Правила могут быть приняты Клиентом путем присоединения к ним в полном объеме в порядке, определенном Правилами. Присоединение к Правилам осуществляется в соответствии со ст.428 Гражданского кодекса РФ путем личного подписания Заявления по форме Приложения №1 (Заявление о присоединении).
- 1.3. Права и обязанности у Клиента и Компании возникают с момента присоединения Клиента к Правилам.
- 1.4. В случае, если Клиент ранее уже присоединился к Правилам в предыдущей редакции, Клиент подтверждает свое согласие с условиями действующей редакции Правил в порядке, предусмотренном Правилами.
- 1.5. Клиент имеет возможность ознакомиться с Правилами, размещенными в местах оказания услуг – Офисах финансового обслуживания и на сайте Компании. Клиент обязан самостоятельно знакомиться не реже 1 раза в 10 календарных дней с публикуемой Компанией информацией о действующей редакции Правил, их изменений и дополнений.
- 1.6. Момент ознакомления Клиентом с действующей редакцией Правил считается истечение срока, указанного в п.1.5 Правил.

## **2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА МИКРОЗАЙМА**

- 2.1. Договор микрозайма может быть заключен Клиентом и Компанией следующими способами: в ОФО, путем акцептирования Клиентом предложений Компании через Колл-центр, а также с использованием Личного кабинета.
- 2.2. Заключение договора микрозайма с использованием Личного кабинета осуществляется с применением для его подписания АСП Клиента (аналог собственноручной подписи). Заключение Договора микрозайма в ОФО также возможно с применением для его подписания АСП Клиента.
- 2.3. При обращении в Колл-центр Клиент проходит процедуру Аутентификации в следующем порядке: Клиент осуществляет звонок в Колл-центр с Зарегистрированного номера. Компания самостоятельно определяет и подтверждает звонок Клиента с Зарегистрированного номера. Заявка может быть подана Клиентом только при условии положительной Аутентификации.

- 2.4. При обращении в Колл-центр Клиент самостоятельно определяет и озвучивает в Заявке желаемую сумму микрозайма и желаемый срок его возврата.
- 2.5. При обращении в ОФО Клиент самостоятельно определяет и озвучивает сотруднику в Заявке желаемую сумму микрозайма и желаемый срок его возврата.
- 2.6. При обращении через Личный кабинет Клиент предоставляет фотографии документов в личный кабинет: оригинала документа, удостоверяющего личность, оригинала личной именной банковской карты, своей личной фотографии с оригиналом документа удостоверяющим личности и личной именной банковской картой.
- 2.7. После получения Заявки Клиента Компания определяет ее соответствие Правилам предоставления микрозаймов.
- 2.8. После получения Заявки Клиента Компания формирует Индивидуальные условия, выбранные Клиентом, и размещает их в Личном кабинете Заемщика для ознакомления Клиента.
- 2.9. В случае отсутствия у Клиента технической возможности осуществить самостоятельный вход в Личный кабинет для ознакомления с Заявкой или Индивидуальными условиями при обращении в офис финансового обслуживания, сотрудник Компании распечатывает Заявку или Индивидуальные условия и предоставляет их Клиенту для ознакомления.
- 2.10. При обращении в Колл-центр и в ОФО Клиент для выражения согласия с Индивидуальными условиями устно сообщает о согласии с Индивидуальными условиями сотруднику Компании после ознакомления с ними в Личном кабинете, или при отсутствии возможности у Клиента ознакомиться с Индивидуальными условиями в Личном кабинете до подписания при обращении в ОФО - ставит подпись на распечатанном экземпляре Индивидуальных условий для ознакомления.
- 2.11. Для заявок, поданных в ОФО: при получении информации о согласии Клиента с Индивидуальными условиями, Компания через собственное программное обеспечение и информационную систему отправляет на Зарегистрированный номер Клиента Код подписи в виде смс-сообщения. После получения смс-сообщения с кодом подписи Клиент вводит код подписи в Информационную систему для подтверждения в Информационной системе Компании достоверности ключа АСП и подписания всех необходимых документов для заключения Договора микрозайма через ОФО.
- 2.12. Для заявок, поданных через Личный кабинет: при положительной Аутентификации Клиента и подтверждении совпадения Кодового

слова, привязанного к Зарегистрированному номеру телефона, оба ключа АСП Клиента считаются подтвержденными.

- 2.13. После успешного прохождения процедуры подтверждения ключей АСП информационная система Компании автоматически формирует АСП Клиента и размещает его на договоре микрозайма и других электронных документах в личном кабинете Клиента. С этого момента Заявка Клиента считается подтвержденной, а Индивидуальные условия, сформированные по Заявке Клиента, подписанными Клиентом.
- 2.14. После подписания Заявки с помощью АСП Клиента такая Заявка считается переданной Компании для ее акцептования.
- 2.15. После передачи Компании Заявки Клиента информационная система автоматически формирует АСП Компании и размещает его на договоре микрозайма в личном кабинете Клиента, что считается акцептом Компании на Заявку Клиента.
- 2.16. После предоставления Компанией денежных средств Заемщику на его лицевой счет, Заявка Клиента считается акцептованной, а Договор микрозайма – заключенным.
- 2.17. Электронные документы, подписанные АСП Клиента и АСП Компании, размещаются в Личном кабинете Заемщика.
- 2.18. Документы, подписанные в ОФО в простой письменной форме, размещаются в Личном кабинете Заемщика в течение 24 часов с даты заключения Договора микрозайма.
- 2.19. Пролонгация договора микрозайма (предоставление суммы займа на новый срок путем подписания дополнительного соглашения к Договору микрозайма) может осуществляться посредством обращения Клиента в Компанию через ОФО и личный кабинет. Для Пролонгации Договора микрозайма Клиент выбирает новый срок, на который он желал бы продлить Договор микрозайма. При положительной проверке возможности продления договора микрозайма Дополнительное соглашение к Договору микрозайма, содержащее условия о новом сроке и условия, которые Заемщику необходимо выполнить для вступления в силу дополнительного соглашения, предоставляется Клиенту для подписания. При невыполнении указанных условий дополнительное соглашение считается незаключенным, а произведенные платежи засчитываются в счет погашения задолженности.
- 2.20. Компания вправе актуализировать информацию о Клиенте/Заемщике, путем использования доступной информации, расположенной в социальных сетях, в том числе но не ограничиваясь с сайта Gosuslugi.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и/или информации полученной от контрагента Компании предоставленной

Заемщиком, с целью в будущем получить потребительский кредит (займ).

### **3. УСЛОВИЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ПРОЛОНГАЦИИ ДОГОВОРА МИКРОЗАЙМА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АСП КЛИЕНТА.**

- 3.1. Стороны принимают тот факт, что процесс заключения и пролонгации Договора микрозайма в соответствии с настоящими Правилами соответствует требованиям о заключении сделки в простой письменной форме и влекут соответствующие юридические последствия, как аналогичные при заключении сделки при собственноручном подписании документов сторонами.
- 3.2. Договоры микрозайма признаются электронными документами, равнозначными оформленным на бумажном носителе, подписанным собственноручными подписями и являются основанием для совершения действий по предоставлению суммы микрозайма и пролонгации договора микрозайма. В связи с указанным оспаривание такой сделки, признание ее недействительной по тому основанию, что она оформлена посредством подписания электронных документов, не допускается.
- 3.3. Договоры микрозайма и дополнительные соглашения о пролонгации имеют юридическую силу для Компании и Заемщика, и могут быть предоставлены во все организации любой организационно-правовой формы в соответствии с действующим законодательством.
- 3.4. АСП (Аналог собственноручной подписи) Клиента признается сформированным после положительной Аутентификации Клиента и проверки Кодового слова/Кода подписи. При формировании АСП Клиента Компания в обязательном порядке проверяет:
- звонок Клиент осуществляет с Зарегистрированного номера/Подтвержден код подписи Клиента;
  - Клиент сообщает Кодовое слово, которое подтверждается при проверке Компанией.
- Информационная система Компании создает электронный документ, который считается подписанным с использованием АСП Клиента если в нем содержится рамка с информацией: **«Подписано с использованием АСП, ФИО \_\_\_\_\_, дата \_\_\_\_\_»**. ФИО Клиента в рамке определяет и подтверждает факт подписания этим лицом электронного документа.
- 3.5. Компания сохраняет все электронные документы в информационной системе. Также информационная система позволяет определить лицо и время подписания электронного документа.

- 3.6. Определенный в настоящих Правилах порядок формирования и подтверждения АСП Клиента соответствует требованиям действующего законодательства об электронной цифровой подписи, и является достаточным для подписания электронных документов.

#### **4. ОГРАНИЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ КОМПАНИИ**

- 4.1. Компания вправе временно приостановить или ограничить доступ (частично ограничить доступ) неограниченного числа Клиентов или отдельного Клиента к Колл-центру, Личному кабинету, предварительно уведомив Клиента и разместив информацию в соответствии с порядком, определенном настоящими Правилами.

#### **5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

- 5.1. Компания принимает все необходимые и зависящие от Компании меры к защите информации о Клиенте и операциях Клиента от несанкционированного доступа третьих лиц. Предоставление такой информации возможно только в соответствии с требованиями действующего законодательства.
- 5.2. Все возникающие споры Стороны соглашаются разрешать посредством переговоров, а при невозможности достижения мирного урегулирования – в соответствии с действующим законодательством в судебных органах, если иное не установлено Общими и Индивидуальными условиями договора потребительского микрозайма.
- 5.3. Иски и заявления о выдаче судебного приказа Компании к Клиенту предъявляются в соответствии с правилами, установленными действующим процессуальным законодательством РФ, а также закрепленной в Общих и Индивидуальных условиях договора потребительского микрозайма договорной подсудностью.

#### **6. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

- 6.1. Клиент обязан:
- 6.1.1. Не сообщать третьим лицам Кодовое слово/Код подписи и Пароль от Личного кабинета.
  - 6.1.2. Не передавать третьим лицам сим-карту с номером мобильного телефона, который указан как Зарегистрированный/Основной в Заявлении о присоединении к настоящим Правилам.
  - 6.1.3. Незамедлительно проинформировать Компанию об утере, смене или кражи номера мобильного телефона, указанного в Заявлении о присоединении к настоящим Правилам.



- 6.1.4. Незамедлительно предоставить в Компанию информацию об изменении сведений о себе, указанных в Заявлении или Анкете. При не предоставлении такой информации Клиент самостоятельно несет риски наступления негативных последствий, наступивших не по вине Компании.
- 6.1.5. По требованию Компании сообщать сведения о себе, выгодоприобретателе, представителе и бенефициарном владельце.
- 6.2. Компания обязуется обеспечить Клиенту возможность заключения Договора микрозайма и его пролонгации в соответствии с настоящими Правилами.
- 6.3. Компания вправе отказать Клиенту в выполнении Заявки на заключение Договора микрозайма или на пролонгацию в случае непредставлении Клиентом сведений и информации, запрошенных Компанией, необходимых в соответствии с действующим законодательством.
- 6.4. Клиент несет ответственность перед Компанией в соответствии с действующим законодательством, в том числе за убытки, которые возникли у Компании в результате исполнения Заявок Клиента, переданных от его имени третьим лицом, у которого имеется несанкционированный доступ к номеру телефона Клиента, Кодовому слову, Паролю Клиента, необходимых для Аутентификации и проверке Клиента в целях формирования Заявки и подписания Индивидуальных условий.
- 6.5. Компания не несет ответственности за ущерб, возникший вследствие несанкционированного доступа третьих лиц к Кодовому слову/Коду подписи и номеру телефона не по вине Компании.

## **7. ИЗМЕНЕНИЕ, СРОК ДЕЙСТВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕКРАЩЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СТОРОНАМИ ПРАВИЛ**

- 7.1. Изменение настоящих Правил осуществляется Компанией в соответствии с требованиями действующего законодательства и коммерческой необходимости. Об изменениях настоящих Правил Компания информирует Клиента путем размещения их на Сайте и в ОФО Компании. Обязанность об информировании Клиента об изменениях Правил считается исполненной Компанией с даты размещения такой информации.
- 7.2. Клиент соглашается с использованием Правил в актуальной редакции путем письменного подтверждения на вносимые изменения, либо путем использования каналов взаимодействия в соответствии с требованиями Правил в новой редакции, что свидетельствует о

принятии их и намерении Клиента исполнять Правила пользования услугами Компании с учетом изменений.

- 7.3. Настоящие Правила вступают в силу с даты их опубликования на Сайте и в ОФО Компании.
- 7.4. Клиент считается принятым на обслуживание Компании в соответствии с настоящими Правилами при подписании Заявления о присоединении к настоящим Правилам и предоставлении сведений и документов.
- 7.5. Срок действия договора о присоединении к настоящим Правилам – 1 (один) год с даты подписания Заявления Клиентом о присоединении к Правилам. Компания и Клиент имеют право расторгнуть договор о присоединении в рамках настоящих Правил, предварительно письменно уведомив другую сторону за 30 (тридцать) календарных дней. При отсутствии такого уведомления, действие Правил в отношении взаимодействия сторон считается продленным на 1 год. Такое продление возможно неоднократно.
- 7.6. Досрочное прекращение взаимодействия в рамках настоящих Правил допускается при уведомлении Клиента Компанией путем размещения информации о планируемом прекращении взаимодействия в рамках настоящих Правил в Личном кабинете Клиента за 30 (тридцать) календарных дней до даты прекращения.
- 7.7. Досрочное прекращение взаимодействия в рамках настоящих Правил допускается с даты уведомления Компании Клиентом в письменном виде о прекращении обслуживания в соответствии с настоящими Правилами.
- 7.8. Прекращение обслуживания Клиента в рамках настоящих Правил возможно также по требованию ФЗ от 07.08.2011г. №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансирования терроризма».
- 7.9. Порядок подписания, установленный настоящими Правилами обслуживания клиентов и пользования услугами ООО «МКК Денежный подход» (в редакции, действующей на дату заключения договора займа), также распространяется на подписание всех необходимых документов, определяющих порядок и формы взаимодействия с Клиентом при взыскании просроченной задолженности.