

УТВЕРЖДЕНО
приказом № 7 от 31.03.2025г.

Генеральный директор
ООО МКК «Миксзайм»

/О.А. Фурман/



Информация о порядке предоставления финансовых услуг и способах взаимодействия между Заемщиком (Клиентом) и ООО МКК «Миксзайм»

1. **Полное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Миксзайм» (ОГРН 1157746867981, ИНН 9715217760).
2. **Сокращенное наименование:** ООО МКК «Миксзайм».
3. **Адрес местонахождения (Юридический адрес):** 630099, г. Новосибирск, ул. Советская, д. 12, этаж 3.
Место непосредственного ведения деятельности осуществляется по адресу: 630099, г. Новосибирск, ул. Советская, д 12, этаж 3.
4. **Режим работы:** офис с пн. – пт. с 09.00 – 18.00 часов, сб. – вс.: выходной; режим приема заявок на сайте Общества: без выходных пн. – вс. с 10.00 – 00.00 часов.
5. **Контактный телефон:** 8-800-500-79-04 (звонок бесплатный), +7(499) 450-90-79.
6. **Официальный сайт:** <https://mixzaim.ru>
7. **Информация о привлечении к оказанию финансовых услуг третьих лиц:** третьи лица к оказанию финансовых услуг не привлекаются.
8. **Регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций:** № 001503045006981 от 16.10.2015г.
9. **Информация о членстве в саморегулируемой организации:** зарегистрировано в реестре членов Союза «МИКРОФИНАНСОВЫЙ АЛЬЯНС» № 0616030770396 от 10.06.2016г.
10. **Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах, оказываемых за дополнительную плату:**

Дополнительные финансовые услуги не предоставляются.

Общество предоставляет -потребительские займы без обеспечения:

- сумма от 3 000.00 включительно до 15 000.00 рублей;
- срок от 5 до 30 дней;
- валюта займа: Российский Рубль;
- от 0,000% до 292,000% годовых

Требования, предъявляемые к Заемщику (Клиенту):

- возраст от двадцати одного года до шестидесяти лет;
- является гражданином РФ;
- имеет постоянную регистрацию на территории РФ за исключением следующих регионов: Республика Крым, Республика Дагестан, Республика Ингушетия, Кабардино-Балкария, Карачаево-Черкесия, Республика Северная Осетия, Чеченская Республика, Республика Татарстан, Республика Адыгея;
- имеет открытый на его имя банковский счет в банке, расположенном на территории Российской Федерации, и может получить денежные средства на платежную карту или иным способом, предусмотренным Правилами предоставления займов в ООО МКК «Миксзайм»;
- имеет постоянный источник дохода.

Способы возврата Заемщиком потребительского займа, уплаты процентов по нему:

- Безналичный денежный перевод с использованием платежных карт систем «Visa», «MasterCard» или МИР;
- Оплата через терминал или кошелек Qiwi;
- Оплата через сервис «Быстрый платеж через Яндекс. Деньги»;
- Безналичный денежный перевод на расчетный счет Кредитора через посредничество любой кредитной организации по месту нахождения Заемщика;
- Оплата через сервис Сбербанк онлайн;
- Оплата через платежную систему Контакт (Contact).

Заемщик может бесплатно погасить задолженность путем:

- **Оплата через сервис Сбербанк онлайн**
- **Оплата через кассу Общества путем внесения наличных денежных средств.**

Подробная информация о каждом из способов погашения задолженности доступна на сайте Общества <https://mixzaim.ru> и в офисе Общества (место непосредственного ведения деятельности) по адресу: 630099, г. Новосибирск, ул. Советская, д 12, этаж 3.

11. Информация об установленном порядке разъяснений условий договора и иных документов в отношении финансовых услуг, а также о лице, ответственном за предоставления соответствующих разъяснений: при обращении Заемщика (Клиента) для получения финансовых услуг, условия договора и иной документации разъясняются сотрудником, к которому обратился Клиент (Заемщик) лично в офис либо по номеру телефона: 8-800-500-79-04, +7(499) 450-90-79, ответственному за предоставление соответствующих разъяснений.

12. Информация о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых Обществом условиях, о необходимости внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- 1) соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;
- 2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- 3) вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по независящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

13. Информация 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:

- 1) информацию 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;

2) информацию о том, что привлекаемые микрофинансовой организацией займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации;

3) информацию о рисках невозврата денежных средств, привлекаемых микрофинансовой организацией от получателей финансовых услуг по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования), а также путем приобретения получателями финансовых услуг ценных бумаг, выпускаемых микрофинансовой организацией.

Риском, связанным с заключением Заемщиком (Клиентом) договора об оказании финансовой услуги, является несвоевременный возврат займа, в связи с чем, в качестве меры ответственности за ненадлежащее исполнение обязательств по договору потребительского микрозайма ООО МКК «Миксзайм» может применяться неустойка в виде пени, начисление которой начинается с первого дня ненадлежащего исполнения обязательств (просрочки платежа), если иное не предусмотрено индивидуальными условиями договора потребительского займа.

Размер Пени за период с первого дня просрочки до даты фактического возврата суммы Займа и процентов за пользование Займом составляет 20 (двадцать) процентов годовых на непогашенную сумму Займа (основного долга).

По заключаемым между ООО МКК «Миксзайм» и Заемщиком (Клиентом) договорам займа при надлежащем исполнении обязательств увеличение суммы расходов Заемщика (Клиента) по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях невозможно.

В случае ненадлежащего исполнения Заемщиком (Клиентом) обязательств по договору займа сумма расходов Заемщика (Клиента) увеличится по сравнению с ожидаемой суммой расходов на начисленные пени и проценты на фактический срок использования займа.

После возникновения просроченной задолженности исполнения обязательств Заемщика (Клиента) – по возврату суммы займа и (или) уплате причитающихся процентов ООО МКК «Миксзайм» по договору займа, срок возврата займа по которому не превышает одного года, вправе продолжать начислять Заемщику (Клиенту) проценты только на не погашенную им часть суммы основного долга.

ООО МКК «Миксзайм» не вправе осуществлять начисление процентов по договору потребительского кредита (займа), срок возврата потребительского кредита (займа) по которому на момент его заключения не превышает одного года, не допускается начисление процентов, неустойки(штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского кредита (займа), а также платежей за услуги, оказываемые кредитором Заемщику за отдельную плату по договору потребительского кредита (займа), после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), достигнет **130 процентов от суммы предоставленного потребительского кредита (займа).**

14. ООО МКК «Миксзайм» не привлекает от Заемщиков (Клиентов) денежных средств по договорам о привлечении денежных средств, а также не выпускает ценные бумаги для Заемщиков (Клиентов).

15. Информация о правах Заемщика (Клиента) финансовых услуг при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности:

При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе взаимодействовать с должником, используя:

- 1) личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);
- 2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- 3) почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

Иные, за исключением указанных выше, способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах.

Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения указанного выше соглашения, 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.

Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами, под которыми для целей настоящей статьи понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

- 1) имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;
- 2) имеется согласие третьего лица на осуществление с ним взаимодействия.

Согласия, указанные выше, содержащие в том числе согласие должника и (или) третьего лица на обработку его персональных данных, должны быть даны в письменной форме в виде отдельных документов.

Согласие третьего лица на осуществление с ним взаимодействия, содержащее в том числе согласие третьего лица на обработку его персональных данных, может быть предоставлено в кредитную организацию в любой позволяющей подтвердить факт его получения форме.

Должник в любое время вправе отозвать согласие на осуществление направленного на возврат его 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.

Согласие третьего лица на осуществление с ним взаимодействия может быть отозвано третьим лицом в любое время путем сообщения об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которым дано соответствующее согласие, в любой позволяющей подтвердить факт его отзыва форме.

Должник вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами указанными выше, с указанием на:

- 1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя
- 2) отказ от взаимодействия.

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. 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. Должник в любое время вправе отменить свое заявление, указанное выше, 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. В случае направления должником заявления кредитору последний не вправе привлекать другое лицо для осуществления с должником взаимодействия по указанному в таком заявлении обязательству без учета предусмотренных в заявлении ограничения или отказа должника от взаимодействия.

Должник в любое время вправе отозвать согласие на обработку его персональных данных, позволяющее кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные должника, 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.

При этом в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных, если обработка персональных данных необходима для осуществления прав и законных интересов оператора или третьих лиц, в том числе в случаях, предусмотренных Федеральным законом "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".

Вне зависимости от наличия согласия должника раскрытие сведений о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы должника не допускается.

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

ООО МКК «Миксзайм» рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед микрофинансовой организацией по договору потребительского займа в наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа случаях, предусмотренных статьёй 12 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации". Должник и кредитор вправе, в том числе 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 законом, при этом Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения такого соглашения, 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 с частотой, отличной от предусмотренной законом.

Не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства Должник (а также попечитель должника, находящегося под попечительством и ограниченного в дееспособности) вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление об осуществлении взаимодействия только через указанного должником адвоката, указав его фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты, либо об отказе от взаимодействия посредством личных встреч, телефонных переговоров, телеграфных, текстовых, голосовых и иных сообщений, либо в любое время отменить такое заявление. Форма заявления установлена Приказом ФССП России № 822 от 28.12.2016.

В случае получения указанного выше заявления кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие только с указанным должником адвокатом, а в случае получения заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении четырех месяцев с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником через личные встречи, телефонные переговоры, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи.

В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления должника об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничений приостанавливается на два месяца. В течение указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных настоящим Федеральным законом. В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности заявление должника об отказе от взаимодействия не направлялось, он вправе направить такое заявление в порядке, предусмотренном настоящей статьёй, по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником через личные встречи, телефонные переговоры, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи настоящего Федерального закона:

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

Кредитор в течение тридцати рабочих дней с даты привлечения иного лица для осуществления с должником взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности, обязан уведомить об этом должника путем направления соответствующего уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения уведомления под расписку либо иным способом, предусмотренным соглашением между кредитором и должником.

16. Информация о способах и адресах для направления обращений Заемщиков (Клиентов) финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России:

Контактная информация для обращения в ООО МКК «Миксзайм»:

- телефон 8-800-500-79-04, +7(499) 450-90-79;
- юридический адрес/почтовый адрес: 630099, г. Новосибирск, ул. Советская, д.12, этаж 3;
- электронная почта: support@mixzaim.ru а также info@mixzaim.ru

Контактная информация для обращения в Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»

Центральный офис:

125367, РОССИЯ, Г. МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
ПОКРОВСКОЕ-СТРЕШНЕВО, ПОЛЕССКИЙ ПР-Д, Д. 16, СТР. 1, ПОМЕЩ./ЭТ.
308/АНТРЕСОЛЬ

E-mail: info@alliance-mfo.ru

пн-пт 9.00-18.00

• Контакты:

+7(800)555-24-99

+7 (499)322-46-77

+7 (843)212-15-25

+7 (965)321-19-88

• Обособленное подразделение:

420111, г. Казань, ул. Профсоюзная, д. 34

+7 (843) 212-15-25

Ссылка на страницу с контактами: <https://alliance-mfo.ru/kontakty>

Контактная информация для обращения в Банк России:

- (по данным сайта <http://www.cbr.ru>):
- контактный центр Банка России:
 - 8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России)
 - +7 (495) 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)
- направить письменные обращения в Банк России можно на почтовый адрес:
 - 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;
- по факсу: +7 (495) 621-64-65, +7 (495) 621-62-88
- проверка прохождения факса +7 (495) 771-48-30;
- на почтовый адрес или факс территориального учреждения Банка России;
- передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу:
 - Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Время работы:

понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30

пятница с 9:00 до 16:15

перерыв с 12:00 до 13:00.

17. Информация о способах защиты прав Заемщика (Клиента), включая информацию о наличии возможности и способе досудебного урегулирования спора, в том числе процедуры медиации (при наличии соответствующего условия в договоре):

Реализация права Заемщика на досудебный порядок разрешения споров:

При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, Общество доводит до сведения получателя Заемщика, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору Общества претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В претензии, направляемой Обществом, указывается следующая информация:

- 1) наименование Общества и сведения, достаточные для ее идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- 3) способ(ы) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии Обществом Заемщику, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, Общество вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

Для досудебного урегулирования спора предусмотрена реструктуризация, представляющая из себя 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, рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в Общество с письменным заявлением в свободной форме о реструктуризации

задолженности с обязательным предоставлением: - документов, подтверждающих требования и обстоятельства, изложенные в заявлении. Документы должны быть выданы государственными органами или уполномоченными организациями. В Заявлении приводится перечень прилагаемых документов.

Способы защиты прав Заемщиков (Клиентов):

- путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) ООО МКК «Миксзайм»;
- путем направления обращений Финансовому уполномоченному на действия (бездействия) ООО МКК «Миксзайм» в порядке, установленном Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»;
- путем обращения в суд с исками на действия (бездействие) ООО МКК «Миксзайм»;
- путем обращения получателя финансовых услуг в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заемщики (Клиенты) вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством Российской Федерации способами.

18. ООО МКК «Миксзайм» сообщает Заявителю (Клиенту), о том, что сведения, предоставленные Заявителем (Клиентом) в ответ на запрос, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа: сведения о занятости, занимаемой должности, адреса работодателя и его контакты, сведения о стаже, о доходах, о заработной плате.

19. Информация о рассмотрении обращений Заявителей (Клиентов): ООО МКК «Миксзайм» принимает обращения по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 630099, г. Новосибирск, ул. Советская, д.12, этаж 3, а также на электронную почту: support@mixzaim.ru , а также [info@mixzaim.ru/](mailto:info@mixzaim.ru)

Обращение может быть направлено самим Заемщиком (Клиентом) или его представителем, с обязательным представлением документов, подтверждающих полномочия представителя. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносится в «Журнал регистрации обращений». Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, составляет ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений». В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, ООО МКК «Миксзайм» рассматривает обращения в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с ООО МКК «Миксзайм», подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

20. Требование к содержанию обращения:

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии, адрес (почтовый или электронный)

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица

ООО МКК «Миксзайм» доводит до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и ООО МКК «Миксзайм»
- изложение существа требований и фактических обязательств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства
 - наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника ООО МКК «Миксзайм», действия (бездействия), 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

Ответ на обращение получателя финансовой услуги ООО МКК «Миксзайм» направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным в ООО МКК «Миксзайм».

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение микрофинансовая организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги.

ООО МКК «Миксзайм» обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев:

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем микрофинансовая организация вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и ООО МКК «Миксзайм». При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги

в соответствующей микрофинансовой организации признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией.

В случае возникновения у ООО МКК «Миксзайм» относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

ООО МКК «Миксзайм» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

ООО МКК «Миксзайм» обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения

Настоящая информация о порядке предоставления финансовых услуг и способах взаимодействия между Заемщиком (Клиентом) и ООО МКК «Миксзайм» вступают в силу с 31 марта 2025 года и распространяют свое действие на правоотношения, возникшие с 31 марта 2025 года.