

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом Генерального директора  
ООО «МКК «Арована» от «13»  
февраля 2023 № 2/23-ДВЗ

**ПРАВИЛА**  
**предоставления потребительских займов**  
**Общества с ограниченной ответственностью**  
**«Микрокредитная компания «Арована»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящие Правила предоставления займов (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом № 151-ФЗ от 02.07.2010г. «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и Федеральным законом № 353-ФЗ от 21 декабря 2013г. «О потребительском кредите (займе)» и определяют условия и порядок предоставления займов ООО «МКК «Арована» (далее - Кредитор).
- 1.2. Настоящие Правила доступны всем заинтересованным лицам для ознакомления. Копия Правил размещается в месте доступном для обозрения в офисе Кредитора и в сети Интернет по адресу: [mkkarovana.ru](http://mkkarovana.ru).
- 1.3. Правилами не могут устанавливаться условия, определяющие права и обязанности сторон по договору потребительского займа. В случае установления в Правилах условий, противоречащих условиям договора потребительского займа, заключённого с Заёмщиком, применяются положения договора потребительского займа (общие и индивидуальные условия).

**2. Определения основных понятий**

**Анкета-заявление на предоставление займа (Анкета-заявление)** - форма заявки для сбора и систематизации информации о заявителе, необходимой для принятия Кредитором решения о предоставлении Заемщику потребительского займа или отказа в предоставлении потребительского займа.

**АСП Клиента** – аналог собственноручной подписи, формируемый в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, удостоверяющий факт составления и /или подписания (подтверждения) Клиентом документов, предусмотренных настоящими Общими условиями и Правилами предоставления потребительских займов Компании.

**БКИ** – бюро кредитных историй.

**Договор потребительского займа** - договор займа, сумма которого не превышает сумму один миллион рублей, заключаемый между Кредитором и Заемщиком в соответствии с Федеральным законом № 353-ФЗ от 21 декабря 2013 г. «О потребительском кредите (займе)».

**Заемщик** - физическое лицо, заключившее договор займа с Компанией. Требования к Заемщику изложены в Информации о предоставлении займов и Правилах предоставления займов.

**Зарегистрированный номер** – номер мобильного телефона, указанный Клиентом в заявлении о присоединении к Правилам и используемый при дистанционном взаимодействии с Компанией через Личный кабинет/Контакт центр.

**Заявление о присоединении** – письменное заявление о присоединении к Правилам комплексного обслуживания, оформленное в виде отдельного документа, на бумажном носителе, согласно установленной форме.

**Индивидуальные условия договора потребительского займа (микрозайма)** - условия договора потребительского займа, подлежащие согласованию Кредитором и Заемщиком индивидуально.

**Информация** – Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа, утверждаемая Компанией и размещаемая в офисах Компании, Личном кабинете, сети интернет на сайте Кредитора.

**Клиент** – физическое лицо, гражданин Российской Федерации-резидент, предоставивший

документы и информацию с целью заключения договора займа.

**Код подтверждения** – конфиденциальная комбинация символов (набор цифр), используемая Клиентом в Личном кабинете в случаях, предусмотренных Правилами комплексного обслуживания или набор цифр, направляемых Клиенту посредством SMS на его телефонный номер или последние 4 цифры телефонного звонка, совершаемого Кредитором на номер телефона Клиента или набор цифр, сообщаемых Клиенту посредством голосового сообщения в виде звонка, совершаемого Кредитором на номер телефона Клиента. Код подтверждения является аналогом собственноручной подписи Клиента, а документы, подписанные таким образом признаются Компанией и Клиентом документами, равнозначными документам на бумажном носителе, подписанным собственноручной подписью.

**Колл центр** – подразделение Компании, оказывающее Клиентам/Заемщикам информационную поддержку по вопросам работы Компании, предоставления услуг, а также любым иным, предусмотренным документами Компании. Телефон колл центра 8 (800) 333 78 58.

**Кредитор (Компания)** - созданное и действующее в соответствии с законодательством Российской Федерации общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Арована», ОГРН 1151689000253, зарегистрированное в реестре микрофинансовых организаций за номером 651503392006497 от 25.05.2015г.

**Личный кабинет** – поддерживаемая Компанией информационная система Сайта, представляющая собой персональную страницу Клиента на сайте Кредитора, которая позволяет осуществлять информационное взаимодействие между Компанией и Клиентом/Заемщиком (получать информацию о возможности получения займа, об имеющемся займе, оформлять договор займа, пролонгировать договор займа в случаях, Предусмотренных настоящими Правилами).

**Общие условия договора потребительского займа** – условия договора потребительского займа, устанавливаемые Кредитором в одностороннем порядке в целях многократного применения.

**Офис Компании** – обособленное структурное подразделение Компании, в котором производится обслуживание Клиентов/Заемщиков, в том числе, но не исключительно: прием Заявлений о присоединении, оформление документов для заключения Договора займа либо его пролонгации.

**Платежная карта** – любая идентификационная карта, выданная Клиенту кредитной организацией на основании соглашения об использовании электронного средства платежа.

**Потребительский заем (микрозаем)** - денежные средства, предоставленные Кредитором Заемщику на основании договора потребительского займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Правила-** настоящие правила предоставления потребительских займов.

**Правила комплексного обслуживания** – Правила комплексного обслуживания Кредитора, регламентирующие порядок дистанционного обслуживания физических лиц в целях заключения/изменения/исполнения договоров займа. Правила комплексного обслуживания в актуальной редакции размещаются Компанией в сети интернет на сайте Кредитора.

**Предложение Компании** – предложение Компании заключить Договор займа на указанных в Информации условиях.

**Сайт** – сайт Компании в сети интернет, размещенный по адресу: mkkarovana.ru.

**Уполномоченный сотрудник Компании** - сотрудник Компании, в круг обязанностей которого входит консультирование Клиентов по вопросам, связанным с оказанием Компанией финансовых услуг, формирование анкет-заявлений на предоставление займа/разъяснения условий и процедуры предоставления займа/продлонгации договора займа/способах исполнения обязательств по договору.

### **3. Микрозаймы наличными**

#### **3.1. Порядок подачи Анкеты-заявления на предоставление микрозайма**

3.1.1. Требования, предъявляемые Кредитором к Заемщикам, содержатся в Информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа, размещенной в офисе

Кредитора и в сети Интернет на сайте Кредитора.

3.1.2. Предоставление микрозаймов наличными денежными средствами осуществляется только в офисах Компании.

3.1.3. Для получения потребительского займа Заемщик предоставляет паспорт Российской Федерации, пенсионное удостоверение (при наличии) и подтверждает наличие мобильного телефона с действующей (активной) сим- картой. Уполномоченный сотрудник Компании информирует Клиента о том, что сведения, предоставленные им на запрос Компании, могут оказать влияние на индивидуальные условия, проверяет актуальность данных, изложенных в Анкете Клиента, доводит до сведения Клиента информацию о перечне документов, необходимых для заключения договора займа, разъясняет права и обязанности по договору займа, отвечает на имеющиеся вопросы, информирует о рисках, связанных с заключением и исполнением Клиентом условий договора и возможных негативных финансовых последствиях при заключении договора займа. Права и обязанности по договору потребительского микрозайма устанавливаются Общими и индивидуальными условиями договора займа.

3.1.4. Кредитор принимает решение о предоставлении или об отказе в предоставлении потребительского займа по итогам рассмотрения Анкеты-заявления.

3.1.5. Анкета-заявление состоит из следующих частей: анкеты Заемщика, в которой отражаются данные Заемщика, заявки на предоставление потребительского займа, в которой отражаются сведения о сумме и сроке запрашиваемого потребительского займа, согласия на обработку персональных данных. Анкета-заявление может содержать иную информацию по решению Кредитора. Также по запросу Кредитора Клиент предоставляет информацию о направлении расходования потребительского займа и источниках доходов, за счет которых Заемщиком предполагается исполнение обязательств по договору потребительского займа. Кредитор вправе запросить у Клиента документальное подтверждение информации, предоставленной Кредитору в соответствии с настоящим пунктом.

3.1.6. Анкета-заявление на предоставление потребительского займа может быть направлена в адрес Кредитора следующим образом:

- Клиент самостоятельно заполняет в офисе Кредитора все обязательные поля Анкеты-заявления на предоставление потребительского займа;
- Сотрудник Кредитора со слов Клиента, а также на основании предъявленных указанным лицом подлинников необходимых документов, самостоятельно составляет Анкету-заявление на предоставление потребительского займа, после чего предъявляет её для ознакомления Клиенту.

3.1.7. Клиент проверяет правильность сведений, указанных в Анкете-заявлении на предоставление потребительского займа, и, в случае отсутствия неточностей, подписывает Анкету-заявление. Подписание Анкеты заявления возможно, как собственноручно, так и посредством АСП.

## **3.2. Рассмотрение Анкеты-заявления на предоставления микрозайма**

3.2.1. Кредитор рассматривает Анкету-заявление в присутствии Клиента в течение дня с момента поступления Кредитору анкеты-заявления.

3.2.2. Кредитор производит проверку документов, предоставленных Клиентом и сведений, указанных в анкете-заявлении, историю взаимоотношений Клиента и Компании. В обязательном порядке проводится проверка достоверности указанного номера мобильного телефона и иной контактной информации Клиента. Платежеспособность Клиента определяется на основании данных Анкеты-заявления.

3.2.3. По итогам рассмотрения Анкеты-заявления Кредитор принимает решение о предоставлении или об отказе в предоставлении потребительского займа.

3.2.4. Клиенту может быть мотивированно отказано в предоставлении потребительского займа при наличии любого из следующих оснований:

- Клиент не соответствует требованиям, предъявляемым к Заемщикам и (или) их документам, указанным в Информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа;
- Клиентом не представлены необходимые документы;
- документы, предоставленные Клиентом, не соответствуют требованиям действующего законодательства Российской Федерации;

- информация, сообщенная о себе Клиентом, не является достоверной;
- ранее в отношении Клиента было принято решение о предоставлении потребительского займа, потребительский заем был предоставлен и срок его возврата не истек;
- информация о доходах Клиента позволяет сделать вывод о том, что Заемщик не сможет исполнить свои обязательства по договору потребительского займа в случае его заключения.

3.2.5. Информация об отказе в выдаче потребительского займа направляется Кредитором в Бюро кредитных историй, с которым у него заключен договор в соответствии с действующим законодательством.

3.2.6. После устранения причин, повлекших отказ в предоставлении потребительского займа, Заемщик вправе вновь обратиться к Кредитору с заявлением на предоставление потребительского займа.

3.2.7. Кредитор вправе ограничить сумму предоставляемого потребительского займа по сравнению с суммой, указанной Клиентом в Анкете-заявлении.

3.2.8. Кредитор вправе предоставить потребительский микрозаем на меньший/большой срок, чем указан Клиентом в Анкете-заявлении.

3.2.9. Если в соответствии с правилами внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, утвержденных Кредитором, Заемщику присвоен повышенный риск совершения операций, связанных с легализацией (отмыванием) доходов, полученных преступным путем, и финансированием терроризма, Заемщику может быть предложено заключить договор потребительского займа, предусматривающий предоставление Заемщику целевого потребительского займа с одновременным предоставлением Кредитору права осуществления контроля за целевым использованием потребительского займа и возложением на Заемщика обязанности обеспечить возможность осуществления такого контроля.

3.2.10. О принятом решении Кредитор сообщает Клиенту. Клиент вправе не позднее 3 (трех) дней со дня подписания Анкеты-заявления в письменной форме обратиться к Кредитору с требованием об обосновании причин отказа в предоставлении потребительского займа.

3.2.11. В случае отказа в предоставлении потребительского займа, предоставленные Клиентом скан копии документов остаются у Кредитора.

### **3.3. Заключение договора микрозайма**

3.3.1. В случае принятия Компанией решения о предоставлении потребительского займа Клиенту предоставляются Индивидуальные условия договора потребительского займа.

3.3.2. Клиент вправе сообщить Компании о своем согласии на получение потребительского займа на условиях, указанных в Индивидуальных условиях договора потребительского займа в течение пяти рабочих дней со дня предоставления заемщику индивидуальных условий договора потребительского займа. По требованию Клиента в течение указанного срока Компания бесплатно предоставляет ему Общие условия договора потребительского займа.

3.3.3. Если Клиент согласен на получение потребительского займа на предложенных Компанией Индивидуальных условиях договора потребительского займа и пятидневный срок на ознакомление не истек, то Клиент подписывает Индивидуальные условия договора потребительского займа.

Заемщик имеет возможность подписать индивидуальные условия как собственноручно, так и путем АСП. В случае подписи индивидуальных условий посредством АСП Индивидуальные условия направляются на электронную почту Заемщика, которую он указал в Анкете - заявлении на предоставление потребительского займа.

3.3.4. Договор потребительского займа считается заключенным с момента передачи Заемщику денежных средств.

Получение наличных денежных средств Заемщиком подтверждается оформлением кассовых документов согласно действующему законодательству российской Федерации.

3.3.5. Кредитор предоставляет Заемщику информацию о сроках осуществления платежей по договору путем предоставления графика платежей в качестве отдельного документа и (или) путем предоставления Индивидуальных условий договора потребительского займа.

## **4. Микрозаймы на платежную карту**

### **4.1. Порядок подачи заявления о предоставлении займа**

4.1.1. Подача Заявки о предоставлении микрозайма через Личный кабинет возможна только при соблюдении следующих условий:

- Клиент ранее лично, в офисе Компании подписал заявление о присоединении к Правилам комплексного обслуживания, предварительно подтвердив свою личность предоставлением сотруднику Компании паспорта Российской Федерации,
- Клиент прошел процедуру аутентификации в порядке, предусмотренном Правилами комплексного обслуживания.
- баланс Платежной карты, данные которой предоставил Клиент составляет не менее 10 (десяти) рублей на момент подачи Заявления о предоставлении займа,
- Клиент не является Заемщиком по действующему договору займа, заключенному с Компанией.

## **4.2. Рассмотрение заявления о предоставлении займа**

4.2.1. Кредитор рассматривая производит проверку истории взаимоотношений Клиента и Компании, кредитоспособности способами, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации.

4.2.2. По итогам рассмотрения Анкеты-заявления Кредитор принимает решение о предоставлении или об отказе в предоставлении потребительского займа, о чем Клиент уведомляется посредством Личного кабинета в течение десяти минут при отсутствии технических проблем с сетью интернет со стороны Клиента

4.2.3. Клиенту может быть отказано в предоставлении потребительского займа при наличии любого из следующих оснований:

- Клиент не соответствует требованиям, предъявляемым к Заемщикам и (или) их документам, указанным в Информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа;
- информация о доходах Клиента позволяет сделать вывод о том, что Заемщик не сможет исполнить свои обязательства по договору потребительского займа в случае его заключения.
- Заявление о предоставлении микрозайма не соответствует Предложению Компании.

4.2.4. Информация об отказе в выдаче потребительского займа направляется Кредитором в Бюро кредитных историй, с которым у него заключен договор в соответствии с действующим законодательством.

4.2.5. Отказ в предоставлении микрозайма не препятствует Клиенту повторно обратиться в Компанию с целью получения микрозайма.

4.2.6. В случае принятия решения о соответствии Заявления о предоставлении займа предложению компании, а Клиента соответствующим требованиям согласно Правилам, Компания формирует Индивидуальные условия, содержащие выбранные Клиентом условия и размещает в Личном кабинете для ознакомления и последующего принятия решения Клиентом о возможности заключения договора займа.

## **4.3. Заключение договора микрозайма**

4.3.1. В случае принятия Компанией решения о предоставлении потребительского займа Клиенту предоставляются Индивидуальные условия договора потребительского займа для ознакомления в соответствии с правилами комплексного обслуживания. Индивидуальные условия действуют в течение пяти рабочих дней. Изменение условий Индивидуальных условий возможно при подаче нового заявления о предоставлении займа.

4.3.2. Если Клиент согласен на получение потребительского займа на условиях, согласно Индивидуальным условиям и Клиент успешно ввел код подтверждения в порядке, предусмотренном Правилами комплексного обслуживания, Заявка Клиента (оферта) считается сделанной Компанией.

4.3.3. Компания осуществляет акцепт Заявки путем перечисления суммы займа на лицевой счет, согласно платежной карты, данные которой предоставил Заемщик. В случае не поступления денежных средств на счета, руководствуясь ст. 807 Гражданского кодекса Российской Федерации Договор считается незаключенным.

Подписанные аналогом собственноручной подписи Клиента Индивидуальные условия размещаются в Личном кабинете Заемщика.

3.3.5.Кредитор предоставляет Заемщику информацию о сроках осуществления платежей по договору путем предоставления графика платежей в качестве отдельного документа и (или) путем предоставления Индивидуальных условий договора потребительского займа.

### 5. Заключительные положения

5.1.Кредитор вправе в одностороннем порядке вносить изменения (дополнения) в настоящие Правила. Новая редакция Правил доводится до сведения заемщиков посредством размещения в офисе Кредитора и в сети Интернет на сайте Кредитора.

5.2.Клиент вправе получить от Компании информацию относительно заключенного договора займа, разъяснении условий договора займа или иную информацию, необходимую для заключения договора займа обратившись в Компанию:

- по телефону 8 (800) 333 78 58,
- путем направления письменного запроса на юридический адрес Компании,
- при личном обращении в офис Компании.

Информация, относящаяся к персональным данным Клиента, его обязательствам по договору займа может быть предоставлена Клиенту лично либо его представителю, полномочия которого подтверждены надлежащим образом подтверждены (нотариально либо в офисе Компании).

Информация о действующей редакции	Редакция №6 действует с 14.02.2023г.
Информация о предыдущих редакциях	Редакция №5 от 25.03.2022г. утратила силу Редакция №4 от 01.12.2020г. утратила силу. Редакция №3 от 26.08.2019г. утратила силу. Редакция №2 от 01.07.2019г. утратила силу Редакция №1 от 27.02.2017г. утратила силу