

**ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ  
ЗАЕМЩИКОВ/КЛИЕНТОВ ООО МКК «БАЙБОЛ»**

Полное/сокращенное наименование МФО
Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Байбол»/ ООО МКК «Байбол»
Адрес местонахождения (юридический адрес) и режим работы головного офиса Компании
194100, г. Санкт-Петербург, ул. Литовская, д. 4, лит. А офис 301 Режим работы: пн-пт: 9-00 до 18-00
Адреса местонахождения и режим работы обособленных подразделений МФО
Размещены на сайте МФО: <a href="http://www.baibol.ru">www.baibol.ru</a>
Контактный телефон
8 (800) 550-57-57
Официальный сайт
<a href="http://www.baibol.ru">www.baibol.ru</a>
Информация о привлечении к оказанию финансовых услуг третьих лиц
Третьи лица к оказанию финансовых услуг не привлекаются
Информация о внесении сведений в государственный реестр микрофинансовых организаций
№1603140007889 от 10.08.2016г.
Информация о членстве в саморегулируемой организации
Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» Регистрационный №78 000814, дата регистрации в реестре - 21.03.2017г.
Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации, в том числе оказываемых за дополнительную плату
С актуальной информацией о финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации на момент получения услуги можно ознакомиться на официальном сайте ООО МКК «Байбол» - <a href="http://www.baibol.ru">www.baibol.ru</a> , либо по контактному телефону: 8 (800) 550-57-57, либо у сотрудников Компании в офисе.
Информация об установленном в МФО порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги и лице, ответственном за представление соответствующих разъяснений
При обращении получателя финансовых услуг условия оказания той или иной услуги разъясняются непосредственно сотрудником, к которому обратился получатель финансовых услуг непосредственно в офисе МФО или по контактному номеру телефона: 8 (800) 550-57-57 в рамках его компетентности. Ответственность несет сотрудник, разъясняющий условия
Информация о правах Заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности
<p>В соответствии с 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» от 03.07.2016 №230-ФЗ (далее - Федеральный закон) 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);</li> <li>2) телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;</li> <li>3) почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.</li> <li>4) 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. Настоящее соглашение должно содержать указание на конкретные способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.</li> </ol> <p>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.</p>

Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами, под которыми 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. Согласие должно быть дано в письменной форме в виде отдельного документа, содержащее в том числе согласие должника на обработку его персональных данных.

2) третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

Должник в любое время вправе отозвать согласие, указанное выше, 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 и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом.

Должник вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником посредством личных встреч, телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие), телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи с указанием на осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя или на 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 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.

В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности с даты его вступления в законную силу действие заявления должника об отказе от взаимодействия приостанавливается на два месяца.

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 Федеральным законом, по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

Должник в любое время вправе отменить свое вышеуказанное заявление 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.

Указанное заявление предусматривает ограничение или прекращение взаимодействия с должником соответствующего лица, которому направлено заявление, применительно к каждому указанному в таком заявлении самостоятельному обязательству, срок исполнения которого наступил.

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.

Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг)

Для досудебного урегулирования спора предусмотрена реструктуризация задолженности.  
Процедура медиация по договорам займа не предусмотрена.

Информация о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации

В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в МФО с заявлением о реструктуризации задолженности, с обязательным предоставлением документов, подтверждающих требования и обстоятельства, изложенные в заявлении.

Указанные в заявлении документы, должны быть выданы государственными органами или уполномоченными организациями.

Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

ООО МКК «Байбол» принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по любому из указанных адресов: г. Санкт-Петербург, ул. Литовская, д. 4, лит. А офис 301.

Обращение может быть направлено Заемщиком (Клиентом) или его представителем, с обязательным предоставлением документов, подтверждающих полномочия представителя:

- для физических лиц: нотариально заверенная доверенность или нотариально заверенная копия доверенности, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

- 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 не предоставления документов, подтверждающих полномочия представителя, Компания вправе отказать в ответе на такое обращение.

Ответ на обращение Заемщика Компания направляет по адресу, предоставленному Заемщиком при заключении договора займа, или адрес, сообщенный Клиентом в порядке изменения персональных данных, в соответствии с условиями договора займа или в соответствии с внутренним документом Компании о персональных данных.

Срок ответа 12 рабочих дней с даты регистрации в Журнале регистрации Обращений или не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока занесения обращения в Журнал.

В случае запроса дополнительных документов у Заемщика — запрос направляется клиенту в течении 12 рабочих дней. В случае предоставления Заемщиком запрашиваемых документов — срок ответа на обращение клиента 5 рабочих дней с момента предоставления запрашиваемых документов.

Устное обращение Заемщика по номеру телефона 8 (800) 550-57-57 или непосредственно к сотруднику ООО МКК «Байбол» в офисе Компании относительно текущей задолженности по договору займа подлежит рассмотрению в день обращения.

Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в СРО и в Банк России

Заинтересованное лицо вправе обратиться с заявлением, жалобой в ООО МКК «Байбол», Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «МиР», Центральный Банк Российской Федерации устно или путем направления обращения почтовым отправлением, через официальный сайт либо по адресу электронной почты:

**ООО МКК «Байбол»**

Юридический и почтовый адрес: г. Санкт-Петербург, ул. Литовская, д. 4, лит. А офис 301

E-mail: [feedback@baibol.ru](mailto:feedback@baibol.ru)

Официальный сайт: [www.baibol.ru](http://www.baibol.ru)

Тел.: 8 (812) 603-42-69

**Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР»)**

Юридический адрес: 107078, г. Москва, Орликов пер., д.5, стр.2, 1 подъезд, 5 этаж, офисы 538 и 540

Почтовый адрес: 107078, г. Москва, Орликов пер., д.5, стр.2, 1 подъезд, 5 этаж, офисы 538 и 540

E-mail: [info@npmir.ru](mailto:info@npmir.ru)

Тел.: 8 (495) 258-8705, 8 (495) 258-8709

**Северо-Западное главное управление Центрального банка Российской Федерации**

Юридический и почтовый адрес: 191038, г. Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, д. 68

E-mail: [40media@cbr.ru](mailto:40media@cbr.ru)

Тел.: 8 (812) 320-36-75, факс 571-70-60

**Центральный банк Российской Федерации**

Юридический и почтовый адрес: 107031, г. Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

Тел.: 8 (800) 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России)

Факс: 8 (495) 621-64-65, 8 (495) 621-62-88

Требования и рекомендации к содержанию обращения клиента

- ФИО клиента

- Адрес (почтовый или электронный) предоставленный клиентом при заключении договора займа, или адрес, сообщенный клиентом в порядке изменения персональных данных, в соответствии с условиями договора займа или в соответствии с внутренним документом компании о персональных данных

- Номер договора, заключенного между клиентом и ООО МКК «Байбол»

- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования

- Доказательства, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении

- Наименование органа, должности, ФИО сотрудника ООО МКК «Байбол», действия (бездействие) которого обжалуются

- Иные сведения, которые заемщик считает необходимым сообщить

- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства

- Подпись заемщика/клиента или его представителя

В обращении не должны содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ООО МКК «Байбол», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО МКК «Байбол», а также членов их семей.

Текст письменного обращения должен быть читаем.

В обращении не должны содержаться вопросы, на которые заемщику ранее предоставлялся письменный ответ, по существу.

Информация о возможном увеличении суммы расходов Клиента по сравнению с ожидаемой суммой расходов, и несвоевременном исполнении обязательств

Нарушение заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору потребительского займа влечет ответственность, установленную федеральным законом, договором потребительского займа, а также возникновение у кредитора права потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися по договору потребительского займа процентами и (или) расторжения договора потребительского займа.

В случае нарушения заемщиком условий договора потребительского займа в отношении сроков возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем шестьдесят календарных дней в течение последних ста восьмидесяти календарных дней кредитор вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися процентами и (или) расторжения договора потребительского займа, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы потребительского займа, который не может быть менее чем тридцать календарных дней с момента направления кредитором уведомления. В случае нарушения заемщиком условий договора потребительского займа, заключенного на срок менее, чем шестьдесят календарных дней, по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более, чем десять календарных дней кредитор вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися процентами или расторжения договора, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы потребительского займа, который не может быть менее чем десять календарных дней с момента направления

кредитором уведомления.

К заемщику не могут быть применены меры ответственности за нарушение сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов, если заемщик соблюдал сроки, указанные в последнем графике платежей по договору потребительского займа, направленного кредитором заемщику способом, предусмотренным договором потребительского займа.

Микрофинансовая организация не вправе осуществлять начисление процентов за период времени с момента достижения общей суммы подлежащих уплате процентов размера, составляющего полуторакратного размера суммы непогашенной части займа, до момента частичного погашения заемщиком суммы займа и (или) уплаты причитающихся процентов.

#### Информация о применяемой неустойке (штрафе, пени)

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по возврату основного долга и (или) уплате процентов за пользование займом в сроки, установленные графиком платежей, начисляется и взимается:

- неустойка в размере 0,054% в день (20% годовых), если начисляются проценты, установленные Индивидуальными условиями, за соответствующий период нарушения обязательств, или
- 0,1 процента от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств, если проценты, установленные Индивидуальными условиями, на сумму потребительского кредита (займа) за соответствующий период нарушения обязательств не начисляются.

После возникновения просрочки исполнения обязательства Заемщика по возврату суммы займа и (или) уплате причитающихся процентов Кредитор вправе по договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает одного года, начислять Заемщику неустойку (штрафы, пени) и иные меры ответственности только на не погашенную Заемщиком часть суммы основного долга.

#### ООО МКК «Байбол» сообщает клиенту о необходимости проанализировать свое финансовое положение, учитывая в том числе:

- соразмерность долговой нагрузки Клиента с текущим финансовым положением;
- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги;
- 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 заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от Клиента причинам, состояние здоровья Клиента, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и своевременно, получение дохода).