CARANGA

Правила комплексного обслуживания клиентов

редакция №1 от 05.08.2026

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила комплексного обслуживания клиентов являются публичной офертой, направленной ООО МКК «Каранга» физическим лицам, в том числе применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (самозанятые), или осуществляющим предпринимательскую деятельность без образования юридического лица - индивидуальным предпринимателям, с целью принятия на обслуживание последних Кредитором.

1.2. Правила комплексного обслуживания клиентов определяют порядок регистрации, аутентификации на сайте Займодавца, взаимодействие сторон при комплексном обслуживании, а также правила пользования личным кабинетом на сайте Займодавца.

2. Термины

1.	Анкетные данные	Сведения о Пользователе, предоставленные им в процессе Регистрации на Сайте, а также в процессе использования Личного кабинета.
2.	АСП	Аналог собственноручной подписи, в качестве которого рассматривается простая электронная подпись, формируемая в соответствии с требованиями соглашения о документообороте и законодательства Российской Федерации.
3.	Аутентификация	Процедура проверки подлинности Потенциального клиента или Клиента в целях предоставления ему доступа к Личному кабинету на сайте Займодавца.
4.	Займодавец	ООО МКК «Каранга», ИНН 5405060085, зарегистрирована по адресу: 630102, г. Новосибирск, ул. Кирова, д. 48.
5.	Идентификация	Совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» сведений о клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах и подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий и (или) государственных и иных информационных систем.
6.	Клиент	Физическое лицо, в том числе применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (самозанятый), или индивидуальный предприниматель, принятые на обслуживание Займодавцем в рамках настоящих Правил.
7.	Личный кабинет	Непубличный раздел Сайта, предназначенный для совершения Клиентом действий на Сайте или сервисе и получения информации о займах. Физически Личный кабинет находится по адресу Займодавца.
8.	Основной номер телефона	Абонентский номер мобильного телефона, используемый для создания Личного кабинета, зарегистрированный на имя Потенциального клиента или Клиента.
9.	Партнер	МФК «Лайм-Займ» (ООО), ИНН 7724889891, зарегистрирована по адресу: 630102, г. Новосибирск, ул. Кирова, 48, оф. 1401.
10.	Потенциальный клиент	Физическое лицо, в том числе применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (самозанятый), или индивидуальный предприниматель, желающее зарегистрироваться, начавшее процесс Регистрации или окончившее процесс Регистрации, но еще не принятые Займодавцем на обслуживание.

11.	Представитель клиента	Лицо, действующее от имени и в интересах Потенциального клиента или Клиента в соответствии с полномочиями, основанными на доверенности, законе, либо акте уполномоченного на то государственного органа, органа местного самоуправления.
12.	Регистрация	Процесс заполнения и направления Займодавцу Потенциальным клиентом Анкетных данных, в результате которого происходит создание Личного кабинета.
13.	Сайт	Сайт займодавца в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенный по адресу https://www.caranga.ru, или иной сайт, на котором Займодавец осуществляет самостоятельное предоставление финансовых услуг.
14.	Учетная запись	Запись электронного реестра, которая относится к Потенциальному клиенту или Клиенту (и только к нему), и которая содержит информацию о данном лице и его действиях на Сайте, в том числе аутентификационные данные для входа в Личный кабинет.

3. Требования к Клиенту

3.1. Клиент на дату Регистрации должен соответствовать следующим условиям:

1) возраст не менее 18 лет;

2) полная дееспособность;

3) наличие паспорта гражданина Российской Федерации;

4) наличие постоянной регистрации на территории Российской Федерации;

5) наличие действующего номера мобильного телефона и адреса электронной почты, зарегистрированных на имя Клиента.

3.2. Для получения финансовых услуг Займодавца Клиент также должен соответствовать требованиям, установленным Займодавцем в Правилах предоставления соответствующей финансовой услуги.

4. Создание Личного кабинета

4.1. Создание Личного кабинета при Регистрации Потенциального Клиента на Сайте включает в себя следующие действия:

1) В окне регистрации на Сайте Потенциальный клиент указывает Основной номер телефона, а также для подтверждения владения данным номером телефона вводит SMS-код, направленный Займодавцем. В момент подтверждения Основного номера телефона производится создание Учетной записи в базе данных Займодавца;

2) Процесс Регистрации.

2.1) В процессе Регистрации Потенциальный клиент знакомится с настоящими Правилами, положением об обработке персональных данных, правилами и общими условиями финансовых продуктов, предоставляемых Займодавцем, неперсонифицированными согласиями Потенциального клиента, необходимыми для создания и функционирования Личного кабинета и будущего финансового обслуживания, разрешает или запрещает уступку права требования. Проставляя чек-бокс согласия и/или переходя на следующий шаг создания Личного кабинета Потенциальный клиент подтверждает, что ознакомился со всеми документами, согласен с их содержанием, с предоставлением Займодавцу указанных согласий, а также разрешением или запретом уступки права требования;

2.2) В процессе Регистрации Потенциальный клиент заполняет все необходимые Анкетные данные, в том числе фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, место рождения, принадлежности к полу, сведения о документе, удостоверяющем личность, ИНН, СНИЛС, адрес регистрации и/или адрес проживания, регион фактического проживания или работы, адрес электронной почты, дополнительные номера телефонов для связи, сведения о семейном положении, трудовой деятельности, доходах, расходах, финансовых обязательствах, об отношении к ПДЛ, автомобиле (может требоваться для оформления залогового финансового продукта);

2.3) В процессе Регистрации Потенциальный клиент предоставляет Займодавцу копии (фото) необходимых документов, в том числе паспорта, справки о постановке на налоговый учет физического лица в качестве налогоплательщика налога на профессиональный доход, свидетельства о регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, листа записи о внесении физического лица в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей (ЕГРИП), свидетельства о регистрации транспортного средства, водительского удостоверения, автомобиля (может требоваться для оформления залогового финансового продукта);

2.4) В процессе Регистрации Потенциальный клиент может задать пароль для аутентификации в Личном кабинете. В случае, если пароль не был установлен, вход в Личный кабинет может быть осуществлен по одноразовому SMS-коду. Также данный функционал будет доступен в Личном кабинете после завершения его создания.

Вышеуказанный список действий не является описанием последовательности действий (этапами) создания Личного кабинета, а описывает совокупность необходимых действий для создания Личного кабинета и может отличаться от фактически реализованного на Сайте. Займодавец вправе дополнить или сократить список запрашиваемых сведений и документов с учетом актуальных потребностей Займодавца, а также требований законодательства Российской Федерации. В случае отличия реального клиентского пути на Сайте от описанного в настоящим Правилах, при создании Личного кабинета Потенциальному клиенту необходимо руководствоваться актуальным клиентским путем на Сайте.

3) Все предоставленные Потенциальным клиентом сведения и документы сохраняются в Анкетных данных Учетной записи Потенциального клиента.

4) После предоставления всех обязательных сведений и документов процесс Регистрации Потенциального клиента на Сайте и создание привязанного к Учетной записи данного Потенциального клиента Личного кабинета считаются завершенными, Потенциальный клиент переходит на этап принятия на обслуживание.

4.2. Создание Личного кабинета Потенциального Клиента при регистрации на сайте Партнера.

1) Создание Учетной записи Потенциального клиента в базе данных Займодавца производится автоматически посредством импорта полученных от Партнера Анкетных данных клиента, принятого на обслуживание Партнером и предоставившего Партнеру соответствующее согласие. Создание Учетной записи Потенциального клиента в базе данных Займодавца производится на Основной номер телефона, указанный в качестве основного в личном кабинете клиента на сайте Партнера;

2) Создание привязанного к Учетной записи данного Потенциального клиента Личного кабинета считаются завершенными, Потенциальный клиент переходит на этап принятия на обслуживание;

3) На Основной номер телефона Займодавец направляет SMS-сообщение, содержащее ссылку для входа в Личный кабинет.

4.3. Создание Личного кабинета при передаче договора, уступке требования Потенциального Клиента Партнером.

1) Создание Учетной записи Потенциального клиента в базе данных Займодавца производится автоматически посредством импорта полученных от Партнера Анкетных данных клиента, по которому от Партнера к Займодавцу произведена передача договора и/или уступка требования. Создание Учетной записи Потенциального клиента в базе данных Займодавца производится на Основной номер телефона, указанный в качестве основного в личном кабинете клиента на сайте Партнера;

2) Создание привязанного к Учетной записи данного Потенциального клиента Личного кабинета считаются завершенными, Потенциальный клиент переходит на этап принятия на обслуживание;

3) На Основной номер телефона Займодавец направляет SMS-сообщение, содержащее ссылку для входа в Личный кабинет.

4.4. Создание Личного кабинета при получении заявки Потенциального клиента на приобретение финансовых услуг Займодавца, поступившей от сторонней площадки или оператора финансовой платформы.

1) Создание Учетной записи Потенциального клиента в базе данных Займодавца производится автоматически посредством импорта полученных от сторонней площадки или оператора финансовой платформы Анкетных данных Потенциального клиента, подавшего заявку на приобретение финансовых услуг Займодавца посредством сторонней площадки или оператора финансовой платформы, а также предоставившего соответствующее согласие. Создание Учетной записи Потенциального клиента в базе данных Займодавца производится на Основной номер телефона, указанный Потенциальным клиентом в заявке на приобретение финансовых услуг Займодавца;

2) Создание привязанного к Учетной записи данного Потенциального клиента Личного кабинета считаются завершенными, Потенциальный клиент переходит на этап принятия на обслуживание;

3) На Основной номер телефона Займодавец направляет SMS-сообщение, содержащее ссылку для входа в Личный кабинет.

4.5. Создание Личного кабинета при предоставлении Займодавцем финансовых услуг Клиенту посредством финансовой платформы.

1) Создание Учетной записи Клиента в базе данных Займодавца производится автоматически посредством импорта полученных от оператора финансовой платформы Анкетных данных клиента, содержащих сведения об успешном прохождении Потенциальным клиентом Идентификации. Создание Учетной записи Клиента в базе данных Займодавца производится на Основной номер телефона, указанный в качестве основного в личном кабинете оператора финансовой платформы;

2) Создание привязанного к Учетной записи данного Клиента Личного кабинета считаются завершенными, Клиент считается принятым на обслуживание с момента получения от оператора финансовой платформы подтверждения успешного прохождения Идентификации;

3) На Основной номер телефона Займодавец направляет SMS-сообщение, содержащее ссылку для входа в Личный кабинет.

5. Принятие клиента на обслуживание

5.1. Займодавец проводит Идентификацию Потенциального клиента.

5.2. После успешного прохождения Идентификации, Потенциальный клиент, соответствующий требованиям Займодавца, принимается Займодавцем на обслуживание, а также приобретает статус Клиент, после чего может перейти на шаг заключения соглашения о документообороте.

5.3. После успешного прохождения Идентификации, Потенциальный клиент, не соответствующий требованиям Займодавца, не принимается Займодавцем на обслуживание, доступ к Личному кабинету приостанавливается.

5.4. После неуспешного прохождения Идентификации, Потенциальный клиент не принимается Займодавцем на обслуживание, доступ к Личному кабинету прекращается.

5.5. Займодавец имеет право отказать в принятии на обслуживание без объяснения причин в случае выявления недостоверных данных, признаков мошенничества, несоответствия требованиям Займодавца или законодательства Российской Федерации.

6. Заключение соглашения о документообороте

6.1. Соглашение о документообороте – это публичная оферта, для присоединения к которой Клиент должен ознакомиться с её текстом и совершить активные действия (постановка чек-бокса и/или нажатие кнопки), подтверждающие согласие и присоединение.

6.2. Присоединившись к соглашению о документообороте Клиент приобретает возможность подписания электронных документов при обмене ими с Займодавцем, посредством АСП.

7. Порядок получения финансовых услуг Займодавца

7.1. После присоединения к соглашению о документообороте Клиент предоставляет и подписывает АСП персонифицированные согласия, необходимые для полного и всестороннего финансового обслуживания Клиента Займодавцем.

7.2. Получение финансовых услуг Займодавца возможно исключительно Клиентом, имеющим Личный кабинет на Сайте Займодавца, а также принятым на обслуживание Займодавцем в рамках настоящих Правил и предоставившим все необходимые согласия.

7.3. Порядок получения финансовых услуг Займодавца устанавливается в Общих условиях и/или Правилах оказания соответствующей финансовой услуги.

8. Правила пользования Личным кабинетом

8.1. Личный кабинет является индивидуальным закрытым разделом сайта, доступ к которому имеет только Потенциальный клиент или Клиент, на которого он зарегистрирован.

8.2. Доступ к Личному кабинету осуществляется посредством Аутентификации Потенциального клиента или Клиента по Основному номеру телефона и одноразовому SMS-коду или постоянному паролю, установленному в Личном кабинете.

8.3. Функционал Личного кабинета позволяет Потенциальному клиенту совершать следующие действия:

1) заполнять, дополнять, корректировать, актуализировать, просматривать анкетные данные;

2) направлять Займодавцу копии (фото) необходимых документов;

3) устанавливать, изменять, удалять пароль для доступа в Личный кабинет;

4) направлять официальные обращения в службу поддержки клиента Займодавца.

8.4. Функционал Личного кабинета позволяет Клиенту, помимо вышеуказанных, совершать следующие действия:

1) направлять Займодавцу автоматизированным способом заявки на присвоение лимитов и тарифов по предоставляемым Займодавцем финансовым услугам, отслеживать их статус и решения по ним;

2) знакомиться с информацией о доступных каналах выдачи денежных средств;

3) направлять Займодавцу автоматизированным способом заявления на получение финансовых услуг Займодавца в рамках одобренных лимитов и тарифов;

4) знакомиться с условиями договоров об оказании финансовых услуг Займодавца, подписывать, скачивать, сохранять их на личных устройствах;

5) знакомиться с условиями оказания дополнительных услуг, реализуемых на Сайте Займодавца, подписывать заявления об их приобретении, скачивать и сохранять документы о приобретенных дополнительных услугах на личных устройствах;

6) знакомиться с персонифицированной информацией, уведомлениями, предложениями, направляемыми Займодавцем;

7) знакомиться с текущей информацией по активным финансовым продуктам, предоставленным Займодавцем, а также дополнительным услугам, приобретенным на Сайте Займодавца;

8) направлять Займодавцу автоматизированным способом заявления об изменении условий договоров об оказании финансовых услуг Займодавца (при наличии такой возможности по действующему договору об оказании финансовой услуги);

9) знакомиться с информацией о доступных способах внесения платежей в счет погашения обязательств по финансовым продуктам, предоставленным Займодавцем, а также в счет оплаты приобретенных дополнительных услуг, и совершать такие операции выбранным способом, сохранять сведения о средствах платежа для будущих платежей;

10) использовать официальные промокоды Займодавца, а также участвовать в акциях, бонусных программах, программах лояльности Займодавца.

8.5. Доступ к сайту и Личному кабинету предоставляется в режиме 24/7, за исключением периодов проведения плановых технических или аварийных работ.

8.6. Займодавец не несет ответственность за непредвиденные и вынужденные перерывы в работе Личного кабинета в случае сбоев программного обеспечения или оборудования, не принадлежащих Займодавцу. Займодавец не несет ответственность за полные или частичные прерывания доступа и функционирования Личного кабинета, связанные с заменой оборудования, программного обеспечения или проведения других работ, вызванных необходимостью поддержания работоспособности и модернизации программного и/или аппаратного обеспечения.

8.7. Займодавец не несет ответственность за полные или частичные прерывания доступа и функционирования Личного кабинета, если они явились следствием обстоятельств непреодолимой силы, включая введение режима чрезвычайной ситуации, военного положения или повреждение инфраструктуры, участвующей в обеспечении деятельности Сайта и Личного кабинета, в результате падения/атаки беспилотных летательных аппаратов (БПЛА), дронов, отражение атак средствами ПВО и иные чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства.

8.8. Займодавец не несет ответственность за действия (бездействия) третьих лиц, оказывающих для Потенциального клиента или Клиента услуги радиотелефонной связи, телематические услуги, услуги по переводу денежных средств, почтовые услуги и прочие.

8.9. Потенциальный клиент или Клиент в случае утери контроля над Основным номером телефона или при подозрении на несанкционированный доступ третьих лиц к его Личному кабинету обязан немедленно уведомить об этом Займодавца.

8.10. Приостановка (блокировка) доступа к Личному кабинету.

1) Займодавец вправе приостановить Потенциальному клиенту или Клиенту доступ к Личному кабинету в случае выявления:

1.1) несоответствия Потенциального клиента требованиям Займодавца, установленными настоящими Правилами;

1.2) отсутствия активности Потенциального клиента или Клиента в Личном кабинете более 3 месяцев при отсутствующем активном финансовом продукте Займодавца;

1.3) непредоставления в течение 5 (пяти) рабочих дней Потенциальным клиентом или Клиентом актуальных сведений, относящихся к Анкетным данным, с подтверждающими документами, в случае изменения ранее предоставленных сведений;

1.4) подозрительной активности в Личном кабинете (большое количество неправильно введенных паролей, попытки взлома Личного кабинета и т.п.);

1.5) несанкционированного доступа третьих лиц к Личному кабинету или Основному номеру телефона;

1.6) в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2) Приостановка доступа к Личному кабинету может быть произведена Займодавцем на основании обращения Потенциального клиента или Клиента, направленного способом, предусмотренным Займодавцем в качестве официального для приема обращений.

3) Клиент, ранее принятый на обслуживание, не считается снятым с обслуживания при приостановке доступа к Личному кабинету.

4) Возобновление доступа к Личному кабинету после его приостановки может быть произведено по обращению Потенциального клиента или Клиента и возможно только при условии устранения причин, послуживших основанием для такой приостановки, а также подтверждения прекращения подозрительной активности или несанкционированного доступа.

8.11. Прекращение (удаление) доступа к Личному кабинету.

1) Займодавец вправе отказать Потенциальному клиенту в предоставлении доступа к Личному кабинету при Регистрации, а также прекратить Потенциальному клиенту или Клиенту ранее предоставленный доступ к Личному кабинету в случае выявления:

1.1) неуспешного прохождения Идентификации Потенциального клиента при приеме на обслуживание;

1.2) предоставления Потенциальным клиентом или Клиентом заведомо недостоверных сведений, относящихся к Анкетным данным;

1.3) совершения Потенциальным клиентом или Клиентом противоправных действий с использованием Личного кабинета;

1.4) передачи Потенциальным клиентом или Клиентом третьим лицам доступа от Личного кабинета (включая логин, пароль и одноразовые SMS-коды), а также к Основному номеру телефона;

1.5) смены владельца Основного номера телефона;

1.6) создания нового Личного кабинета при наличии действующего ранее созданного Личного кабинета;

1.7) в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2) Прекращение доступа к Личному кабинету может быть произведено Займодавцем на основании обращения Потенциального клиента или Клиента, направленного способом, предусмотренным Займодавцем в качестве официального для приема обращений.

3) Клиент, ранее принятый на обслуживание, считается снятым с обслуживания с даты прекращения доступа к Личному кабинету.

4) Возобновление доступа к Личному кабинету после отказа в его предоставлении или его прекращения, не производится.

9. Ответственность

9.1. Указывая Основной номер телефона при регистрации Личного кабинета, а также сообщая Займодавцу в заявке, заявлении либо другом документе, в котором предусмотрена возможность указания Основного телефона, Потенциальный клиент или Клиент подтверждает, что является владельцем и единственным пользователем данного абонентского номера.

9.2. Потенциальный клиент или Клиент обязуется предоставлять о себе Займодавцу достоверные сведения, а в случае изменения сведений, относящихся к Анкетным данным, в течение 5 (пяти) рабочих дней сообщать об этом Займодавцу с приложением подтверждающих документов. Ответственность за последствия, наступившие в результате предоставления Потенциальным клиентом или Клиентом Займодавцу недостоверных сведений или несвоевременного предоставления информации об изменении вышеуказанных сведений, в том числе за убытки, возникшие у Займодавца, в результате таких действий (бездействий), в полном объеме несет сам Потенциальный клиент или Клиент.

9.3. Потенциальный клиент или Клиент обязуется пользоваться Личным кабинетом в рамках настоящих Правил, а также действующего законодательства Российской Федерации. Ответственность за последствия, наступившие в результате совершения Потенциальным клиентом или Клиентом действий в Личном кабинете не предусмотренных или запрещенных настоящими Правилами или законодательством Российской Федерации, в том числе за убытки, возникшие у Займодавца, в результате таких действий, в полном объеме несет сам Потенциальный клиент или Клиент.

9.4. Потенциальный клиент или Клиент обязуется не передавать третьим лицам доступ от Личного кабинета (включая логин, пароль и одноразовые SMS-коды), а равно доступ к Основному номеру телефона. Ответственность за последствия, наступившие в результате передачи Потенциальным клиентом или Клиентом доступа от Личного кабинета или к Основному номеру телефона, а равно за все действия, совершенные в Личном кабинете от имени Потенциального клиента или Клиента третьими лицами, получившими от Потенциального клиента или Клиента доступ к Личному кабинету или к Основному номеру телефона, в том числе за убытки, возникшие у Займодавца, в результате таких действий, в полном объеме несет сам Потенциальный клиент или Клиент.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящие Правила вступают в силу с даты опубликования их на Сайте Займодавца.

10.2. Присоединение к Правилам Клиентами, принятыми на обслуживание до вступления их в силу и имеющими на дату их вступления активный финансовый продукт Займодавца, происходит путем совершения любых активных действий в Личном кабинете на Сайте Займодавца после опубликования Правил на Сайте Займодавца. Данные Клиенты считаются принятыми на обслуживание с даты последнего предшествующего успешного прохождения Идентификации.

10.3. Настоящие Правила могут быть изменены Займодавцем без предварительного уведомления Клиента. Изменённые Правила вступают в силу со дня их публикации на Сайте.

10.4. Присоединение к измененным Правилам Клиентами, принятыми на обслуживание до вступления их в силу, происходит путем совершения любых активных действий в Личном кабинете на Сайте Займодавца после опубликования измененных Правил на Сайте Займодавца.