

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора
Общества с ограниченной
ответственностью
«Еденьги»

от 22.09.2026 №2

Правила работы сервиса потребительского онлайн заимствования EDENGI

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила установлены обществом с ограниченной ответственностью «Еденьги» (УНП 194024613), далее — Оператор, для сервиса потребительского онлайн-заимствования EDENGI, доступного по адресу <https://edengi.by/> (далее — Сервис). Оператор включен в реестр операторов сервисов онлайн-заимствования Национального банка Республики Беларусь 16.09.2026, регистрационный номер свидетельства — 8.

1.2. Сервис обеспечивает условия для заключения в электронной форме и исполнения договоров денежного займа между заёмщиками и займодавцами. Заёмщиками могут быть дееспособные физические лица — граждане Республики Беларусь, являющиеся резидентами Республики Беларусь и достигшие возраста 18 лет. Займодавцами могут быть только микрофинансовые организации, допущенные Оператором к работе в Сервисе. Предоставление займов физическими лицами и бизнес-онлайн-заимствование посредством Сервиса не осуществляются.

1.3. Оператор оказывает клиентам услуги на основании отдельных договоров возмездного оказания услуг, обеспечивает работу Сервиса и фиксацию действий, проводит оценку заёмщиков. Оператор не выступает стороной договора займа, не предоставляет заём за собственный счёт, не аккумулирует средства клиентов для передачи заёмщику и не участвует в движении средств по договорам займа, кроме случаев, прямо допускаемых законодательством.

1.4. Настоящие Правила определяют использование Сервиса и порядок оказания услуг Оператора. Права и обязанности сторон по конкретному займу, включая срок, проценты, досрочный возврат и последствия нарушения, определяются отдельным договором займа. Правила не являются частью такого договора и не изменяют его условия.

1.5. Предоставление денежных средств посредством Сервиса и заключение договоров обеспечения носят рисковый характер. Рейтинг заёмщика не гарантирует исполнение им обязательств. Заёмщик оценивает свою способность своевременно вернуть сумму и проценты, а займодавец самостоятельно принимает решение о финансировании.

1.6. Официальные сообщения, редакция Правил, политика обработки персональных данных, документы Оператора и сведения, подлежащие раскрытию, доступны на сайте Сервиса в разделах [«Документы»](#) и [«Раскрытие информации»](#). При расхождении экранного примера расчёта с подписанным договором применяются условия подписанного договора при соблюдении законодательства.

2. Термины и участники

2.1. Клиент — физическое лицо, действующее как заёмщик, либо микрофинансовая организация, действующая как займодавец, которые обращаются за услугами Оператора или используют Сервис. Личный кабинет — защищённый раздел Сервиса, доступный после идентификации и аутентификации.

2.2. Заявка — сформированное заёмщиком через Сервис обращение о желаемой сумме и сроке займа. Предложение МФО — адресованное заёмщику предложение займодавца с определёнными индивидуальными условиями, подтверждённое уполномоченным представителем МФО. Заявка сама по себе не создаёт обязанности МФО выдать заём.

2.3. Рейтинг — результат проводимой Оператором оценки способности заёмщика исполнить обязательства; лимит Сервиса — установленное Оператором техническое ограничение на параметры заявок и совокупной задолженности. Они не являются решением МФО о выдаче займа и не заменяют проверку, которую проводит МФО.

2.4. Электронная регистрационная карта (анкета) — сведения, которые физическое лицо сообщает для идентификации, формирования личного дела, оценки и получения услуг. Юридически значимое действие — действие, для которого Сервис дополнительно фиксирует идентификацию, показанную редакцию документа, волеизъявление и предусмотренное подтверждение.

3. Сайт, программное обеспечение и доступ

3.1. Сервис представляет собой программный комплекс «Еденьги Онлайн» разработчиком и правообладателем которого является ООО«Еденьги» и включает в себя сайт, личные кабинеты заёмщика и МФО, инструменты подачи и рассмотрения заявок, расчётов, представления условий, подписания и хранения электронных документов, учёта событий и обмена сведениями с интегрированными организациями. Оператор фиксирует действия клиентов в отношении заключения, исполнения и расторжения договоров и предоставляет установленные сведения Национальному банку.

3.2. Для работы нужны устройство с доступом в Интернет, актуальный браузер с поддержкой JavaScript, защищённого соединения HTTPS и открытия PDF, действующий номер телефона и доступ к электронной почте; для МФО — действующий сертификат открытого ключа ГосСУОК уполномоченного представителя, соответствующий личный ключ и совместимые с МСИ средства электронной цифровой подписи (AvPass, AvToken либо AvBign) + ПО AvTunProху, подтверждённые полномочия представителя и мессенджер Telegram для оперативных уведомлений. Клиент обеспечивает защиту своего устройства, средств доступа и кодов подтверждения.

3.3. Сервис предоставляет клиентам возможность обмена сведениями в режиме реального времени и заключения электронных договоров по защищённому соединению. Плановое обслуживание, авария, сбой связи банка или внешнего сервиса могут временно ограничить доступ; Оператор публикует доступное уведомление и восстанавливает работу в разумный срок.

3.4. Регистрация и вход выполняются способами, представленными в интерфейсе, с проверкой номера телефона и иными факторами аутентификации. Использование чужого кабинета, передача пароля или СМС-кода третьим лицам запрещены. При подозрении на доступ постороннего лица клиент незамедлительно сообщает Оператору и меняет доступные реквизиты входа.

3.5. Оператор вправе приостановить отдельную операцию или доступ при признаках мошенничества, нарушении требований законодательства, компрометации доступа, недостоверных сведениях либо технической угрозе. Причину и порядок восстановления доступа Оператор разъясняет клиенту, насколько это допускается законом и требованиями ПОД/ФТ.

4. Допуск клиентов, анкета и согласия

4.1. Физическое лицо регистрируется в Сервисе лично и проходит идентификацию с использованием Межбанковской системы идентификации (МСИ). Фамилия, собственное имя, отчество (при наличии), сведения о документе, удостоверяющем личность, номер телефона, адрес электронной почты и иные доступные идентификационные и контактные сведения поступают из МСИ в установленном порядке и используются для автоматического заполнения электронной регистрационной карты (анкеты). Клиент проверяет полученные сведения и самостоятельно дополняет анкету данными о занятости или пенсии, доходах, обязательствах и иными сведениями, необходимыми для оценки и оказания услуг, которые не получены из МСИ. При выявлении неточностей Клиент сообщает об этом Оператору для уточнения порядка их исправления. Документы и их копии при необходимости предоставляются через защищённый интерфейс Сервиса по запросу Оператора.

4.2. Для подачи заявки заёмщик должен иметь подтверждённый регулярный доход от занятости и (или) пенсии, отвечать требованиям идентификации и ограничениям Сервиса. На начальном этапе заявка лиц без подтверждённого дохода указанных видов может не допускаться к размещению. Проверка производится по анкете, документам и разрешённым источникам; недостоверность или неактуальность данных препятствует рассмотрению.

4.3. При регистрации клиент принимает условия использования Сервиса, акцептирует договор путем проставления соответствующей отметки и знакомится с политикой обработки персональных данных. До проверки в ФСЗН и Кредитном регистре Оператор получает отдельные предусмотренные законом согласия; такие согласия действуют в пределах указанного в них срока, в используемой модели — три месяца. По истечении срока при необходимости требуется новое согласие. Отзыв согласия рассматривается по закону и может ограничить новые проверки и заявки, сохраняя законные основания обработки ранее собранных сведений.

4.4. МФО проходит регистрацию и проверку статуса, полномочий представителя, банковских реквизитов и иных сведений, требуемых законом и договором с Оператором. Право просматривать данные заёмщиков и делать предложения возникает после допуска Оператором и заключения договора оказания услуг. Доступ представителя прекращается при прекращении его полномочий.

4.5. Клиенты своевременно обновляют анкету, контактные данные, статус занятости, банковские реквизиты и полномочия представителей. Оператор вправе запросить уточняющие документы, в том числе при несовпадении данных, изменении кредитной нагрузки и перед новой заявкой.

4.6. Сервис предназначен для потребительского онлайн-заимствования. Рассмотрение и оценка проектов, предлагаемых к финансированию посредством сервиса бизнес-онлайн-заимствования, не осуществляются. Требования к таким проектам Оператором не устанавливаются.

5. Оценка заёмщика и лимиты Сервиса

5.1. До заключения договора займа Оператор оценивает способность заёмщика выполнить обязательства, определяет его рейтинг и доступный лимит. Окончательное решение о предоставлении займа и его индивидуальных условиях принимает МФО. Рейтинг и положительная история не гарантируют одобрения заявки или исполнения обязательств заёмщиком.

5.2. Критерии, методика, порядок и сроки оценки, включая пересмотр рейтинга, определяются Положением о скоринге Оператора, которое является неотъемлемой частью настоящих Правил и публикуется отдельным документом: <https://edengi.by/documents/scoring>. Положение применяется в редакции, утверждённой уполномоченным органом Оператора; его изменения утверждаются и публикуются в порядке и сроки, установленные для изменений настоящих Правил.

5.3. Результаты оценки, доступный лимит и показатель долговой нагрузки, если он применяется в методике, предоставляются клиенту через личный кабинет. При подаче заявки дополнительно проверяются признаки мошенничества и установленные законодательством ограничения. Клиент вправе обратиться к Оператору для уточнения результата и исправления недостоверных исходных сведений.

5.4. Порядок установления, применения и пересмотра лимита задолженности заёмщика, ограничения на суммы займов и количество активных займов, а также правила учёта текущей задолженности и активных заявок определяются Положением о лимитах задолженности заемщика в сервисе потребительского онлайн-заимствования edengi.by, являющимся неотъемлемой частью настоящих Правил и опубликованным отдельным документом по адресу: <https://edengi.by/documents/limits>. Изменения указанного Положения утверждаются и публикуются в порядке и сроки, установленные для изменений настоящих Правил. Установленный лимит не гарантирует предоставления займа; окончательное решение о сумме займа в пределах доступного лимита и иных условиях принимает МФО.

6. Заявка, предложения и заключение договора

6.1. Заёмщик указывает желаемые сумму и срок (не более 60 дней), проверяет анкету, банковскую карту на своё имя, представленные расчёты и направляет заявку доступным в Сервисе МФО. До направления система проверяет лимиты и обязательные ограничения. Заёмщик может отменить заявку до заключения договора, если в интерфейсе для её стадии предусмотрена такая возможность.

6.2. Доступ МФО к сведениям о заёмщике предоставляется через личный кабинет её уполномоченного представителя после допуска МФО к работе в Сервисе, заключения договора оказания услуг с Оператором и поступления соответствующей заявки на рассмотрение этой МФО.

Для рассмотрения заявки МФО предоставляются необходимые идентификационные сведения о заёмщике, данные анкеты и подтверждающих документов, сведения о доходах и обязательствах, результаты оценки Оператора, сведения об исполнении предыдущих договоров через Сервис и выявленных ограничениях.

Сведения предоставляются при наличии необходимых правовых оснований и письменного согласия заёмщика в случаях, предусмотренных законодательством. Информация из Кредитного регистра и информационных ресурсов ФСЗН предоставляется только в допустимом законодательством объёме и порядке.

Для получения дополнительных имеющихся у Оператора сведений МФО направляет запрос через личный кабинет либо на электронную почту Оператора, указав заёмщика, номер заявки или договора, перечень запрашиваемых сведений и цель запроса. Оператор проверяет полномочия заявителя, наличие правовых оснований и необходимого согласия заёмщика, после чего предоставляет сведения через защищённый интерфейс Сервиса либо сообщает о невозможности их предоставления и причине отказа.

Доступ к сведениям ограничивается полномочиями представителя МФО, целью рассмотрения заявки или исполнения заключённого договора и установленными законодательством требованиями к защите информации.

6.3. Уполномоченный представитель МФО самостоятельно принимает решение о формировании предложения заёмщику и подтверждает его установленной электронной подписью.

До заключения договора займа Сервис предоставляет заёмщику информацию:

- о сумме и сроке займа;
- о размере процентов, включая годовую процентную ставку;
- о сумме причитающихся МФО процентов и порядке её определения;
- о порядке предоставления займа и расчётов по договору;
- о возможности и порядке изменения условий договора займа;
- о перечне и размерах платежей, связанных с нарушением условий договора, а также порядке их определения и начисления;
- о порядке и случаях досрочного возврата займа по инициативе заёмщика и перерасчёта процентов;
- о сроке действия предложения.

Указанные сведения отражаются в индивидуальных условиях предложения и проекте договора, доступных заёмщику для ознакомления и сохранения до принятия предложения. Результаты оценки Оператора, доступный лимит и показатель долговой нагрузки, если он применяется, предоставляются в порядке пункта 5.3 настоящих Правил.

6.4. До принятия предложения МФО Сервис предоставляет заёмщику возможность ознакомиться с индивидуальными условиями займа и проектом договора, а также сохранить их. Займы посредством Сервиса предоставляются без залога. Исполнение обязательств заёмщика может обеспечиваться неустойкой в виде пени, если она предусмотрена договором займа. Размер пени и порядок её начисления определяются договором займа в пределах, установленных законодательством Республики Беларусь. Заключение отдельных договоров обеспечения исполнения обязательств, в том числе договоров залога и поручительства, посредством Сервиса не предусмотрено.

6.5. Заёмщик выбирает одно предложение, повторно просматривает индивидуальные условия и подтверждает волеизъявление одноразовым СМС-кодом в порядке соглашения о применении аналога собственноручной подписи. Договор заключается в момент, определённый текстом электронного договора и подтверждённый Сервисом после надлежащего подписания обеими сторонами. Непринятые предложения по этой заявке прекращают действие в порядке, указанном в их тексте и интерфейсе.

6.6. В записи Сервиса сохраняются редакция и содержание документов, их идентификаторы, дата и время действий, сведения об аутентификации, применённом коде без сохранения его в открытом виде, подтверждение подписи МФО и технические данные, необходимые для доказательства совершения действий. Электронные копии и статус договора доступны сторонам в личных кабинетах.

6.7. Изменение и расторжение договора займа осуществляются его сторонами по основаниям и в порядке, предусмотренным законодательством Республики Беларусь и договором займа. Для отражения соответствующих изменений в Сервисе стороны направляют Оператору подтверждающие документы через личный кабинет или на электронную почту Оператора, указанную на сайте. Оператор фиксирует полученные документы и обновляет сведения о договоре после проверки представленной информации. Оператор не является стороной договора займа и не вправе самостоятельно изменять его условия или прекращать обязательства сторон.

Договор оказания услуг Оператора с заёмщиком заключается при регистрации посредством принятия условий публичного договора: заёмщик знакомится с его текстом, проставляет отметку о принятии условий и совершает иные действия, предусмотренные интерфейсом Сервиса. С МФО Оператор заключает отдельный письменный договор оказания услуг.

Изменение договора оказания услуг осуществляется в порядке, установленном соответствующим договором и законодательством Республики Беларусь. Оператор размещает новую редакцию публичного договора на сайте и уведомляет заёмщика об изменениях в порядке и сроки, предусмотренные этим договором и законодательством. Изменения договора с МФО оформляются в порядке, установленном договором с соответствующей МФО.

Для прекращения договора оказания услуг клиент направляет Оператору уведомление на его электронную почту либо иным способом, предусмотренным соответствующим договором. Основания, сроки и последствия прекращения определяются этим договором и законодательством Республики Беларусь. Прекращение договора оказания услуг не прекращает обязательств по ранее заключённым договорам займа. Оператор сохраняет сведения и документы о таких договорах в течение установленных законодательством сроков.

7. Перечисление, погашение и сведения об исполнении

7.1. Предоставление займа осуществляется Заимодавцем в безналичной форме в порядке, предусмотренном договором займа. Денежные средства перечисляются на банковский счёт Заёмщика, в том числе с использованием банковской платёжной карточки. Если часть суммы займа по поручению Заёмщика направляется на оплату услуг Оператора в порядке пункта 8.3 настоящих Правил, Заёмщику перечисляется оставшаяся часть суммы займа. Сервис фиксирует отдельно сумму займа, сумму, перечисленную Заёмщику, и сумму, направленную на оплату услуг Оператора.

7.1.1. В целях снижения риска мошенничества при оформлении первого займа Заёмщика в Сервисе применяется период охлаждения продолжительностью 24 часа с момента оформления заявки Заёмщиком.

Сервис отображает в Личном кабинете дату и время окончания периода охлаждения и предоставляет Заёмщику возможность отменить заявку до его истечения.

После истечения этого периода, Заёмщик должен подтвердить заявку, после чего она отправится на рассмотрение МФО. В случае успешного подтверждения последующие заявки будут отправляться на рассмотрение сразу, без необходимости охлаждения.

7.2. Заёмщик вправе вносить платежи частями или погасить весь долг в срок, указанный в договоре, а также досрочно в порядке, предусмотренном законом и договором с пересчётом процентов за фактический срок пользования. Доступные каналы погашения: ЕРИП или банковский перевод по опубликованным для конкретной МФО реквизитам.

7.3. Учёт платежей и прекращения обязательств по займу

7.3.1. МФО вносит через предусмотренный в Личном кабинете интерфейс сведения обо всех безналичных платежах, поступивших в счёт исполнения обязательств по договорам займа, заключённым посредством Сервиса, в том числе платежах третьих лиц. Сведения вносятся не позднее следующего рабочего дня после зачисления денежных средств на расчётный счёт МФО и включают договор займа, к которому относится платёж, фактическую дату зачисления, сумму и её распределение в счёт погашения обязательств.

7.3.2. При оплате по банковским реквизитам МФО платёж учитывается в Сервисе по фактической дате зачисления денежных средств на расчётный счёт МФО. Дата отправления перевода Заёмщиком и дата внесения МФО сведений в Сервис не заменяют дату зачисления. Если сведения внесены позднее даты зачисления, МФО указывает фактическую дату зачисления, по которой в Сервисе осуществляется учёт платежа и соответствующее обновление задолженности.

7.3.3. Вопросы розыска, задержки, непоступления, ошибочного перечисления или неверного отнесения платежа к договору займа Заёмщик урегулирует непосредственно с МФО, при необходимости обращаясь в обслуживающий банк или к поставщику платёжных услуг. Платёжные документы и обращения по указанным вопросам Заёмщик направляет непосредственно МФО. Оператор не участвует в рассмотрении таких обращений и не подтверждает исполнение обязательств на основании представленных Заёмщиком платёжных документов.

7.3.4. Учёт платежей в Сервисе осуществляется на основании сведений, внесённых МФО. МФО отвечает за полноту, достоверность и своевременность внесения сведений, правильность отнесения платежей к договорам займа и распределения поступивших сумм. При выявлении ошибки МФО исправляет сведения не позднее следующего рабочего дня после её выявления. На основании исправленных сведений в Сервисе обновляется учёт исполнения обязательств.

7.3.5. Сведения о возврате поступившего платежа, а также о полном или частичном прекращении обязательств по иным основаниям МФО вносит через Личный кабинет не позднее следующего рабочего дня после соответствующего события, указывая его дату, сумму и основание.

7.3.6. Заёмщик информирует Оператора о полном или частичном исполнении обязательств по договору займа, в том числе третьим лицом, а также об их прекращении по иным основаниям через личный кабинет либо на электронную почту Оператора не позднее следующего рабочего дня после получения сведений о соответствующем событии.

В уведомлении указываются номер договора займа, дата и сумма платежа либо дата, сумма и основание прекращения обязательств, а также иные известные заёмщику сведения, необходимые для идентификации события.

Уведомление заёмщика фиксируется Оператором. Учёт исполнения договора и обновление задолженности осуществляются на основании сведений МФО в порядке пунктов 7.3.1–7.3.5 настоящих Правил. Платёжные документы и обращения по вопросам розыска, непоступления или распределения платежей заёмщик направляет непосредственно МФО в порядке пункта 7.3.3.

7.4. В личных кабинетах заёмщика и МФО предоставляется информация о состоянии исполнения каждого договора займа и суммах, причитающихся соответственно к уплате и получению.

Информация содержит:

- остаток основной суммы займа;
- начисленные проценты за пользование займом;
- неустойку — штраф и (или) пеню;
- проценты за пользование чужими денежными средствами, если они подлежат начислению;
- иные платежи, предусмотренные договором и допускаемые законодательством;
- общую сумму к уплате или получению на указанную дату;
- сведения о поступивших платежах и их распределении.

Платежи, которые не применяются к соответствующему договору, в сумму задолженности не включаются. Сведения отображаются отдельно по видам обязательств с указанием даты, на которую они сформированы.

Информация обновляется после поступления и обработки сведений МФО в порядке пункта 7.3 настоящих Правил. При задержке передачи сведений данные в личном кабинете могут обновиться позднее фактического зачисления платежа. При выявлении расхождений клиент обращается в порядке пунктов 7.3.3 и 10.3 настоящих Правил.

Очерёдность погашения обязательств определяется законодательством Республики Беларусь и договором займа в части, не противоречащей обязательным требованиям законодательства.

7.5. При просрочке Оператор предоставляет сторонам предусмотренные Сервисом уведомления и сведения о статусе; МФО взаимодействует с заёмщиком и осуществляет взыскание самостоятельно в пределах закона и договора. Платежи по договору займа перечисляются непосредственно стороне, уполномоченной на их получение, по актуальным реквизитам; сведения о смене реквизитов проверяются через личный кабинет или официальный контакт МФО.

7.6. В рамках договоров займа, оформленных через Сервис, уступка и перевод долга не применяются.

8. Услуги Оператора, вознаграждение и расчёты

8.1. Оператор предоставляет доступ к кабинету, обеспечивает регистрацию и проверку клиентов, обработку заявок, оценку и антифрод, представление условий и сведений, электронное заключение и хранение документов, учёт сведений об исполнении, обмен сообщениями и выдачу предусмотренных законом документов. Объём услуг каждому клиенту определяется соответствующим договором возмездного оказания услуг.

8.2. Вознаграждение Оператора начисляется только при фактическом предоставлении займа посредством Сервиса. Регистрация, рассмотрение заявки, проведение предусмотренных Сервисом проверок, отказ МФО в предоставлении займа либо отказ заёмщика от предложений без получения займа не создают обязанности уплатить вознаграждение за предоставление займа.

Размер вознаграждения составляет:

- для заёмщика — 4,7 процента от полной суммы займа, указанной в договоре займа, включая НДС;
- для МФО — 2 процента от суммы каждого предоставленного посредством Сервиса займа, включая НДС.

Совокупный размер вознаграждения Оператора с заёмщика и МФО по действующим тарифам составляет 6,7 процента от суммы предоставленного займа и не может превышать установленного законодательством предельного размера — 10 процентов от суммы предоставленного займа.

Условия оказания услуг заёмщику определяются публичным договором возмездного оказания услуг и приложенными к нему тарифами. Условия оказания услуг МФО определяются отдельным письменным договором с Оператором. До подтверждения конкретного займа Сервис показывает клиенту применимый размер вознаграждения в процентах и денежном выражении.

8.3. Расчёты за услуги Оператора осуществляются в безналичной форме.

Заёмщик уплачивает вознаграждение однократно при предоставлении займа. По поручению заёмщика банк и (или) платёжный провайдер перечисляет на его банковскую платёжную карточку сумму займа за вычетом вознаграждения, а сумму вознаграждения – в пользу Оператора. До подтверждения заёмщиком соответствующих условий Сервис показывает полную сумму займа, размер вознаграждения и сумму, подлежащую перечислению на карточку. В ставку 4,7 процента включены вознаграждения и (или) комиссии банков и иных партнёров, привлекаемых для оказания соответствующей услуги.

МФО оплачивает собственное вознаграждение Оператору отдельно; оно не удерживается из суммы займа заёмщика. Услуги по займам, предоставленным в течение календарного месяца, включаются в ежемесячный акт оказанных услуг, оформляемый последним календарным днём соответствующего месяца. МФО перечисляет вознаграждение на расчётный счёт Оператора в течение 10 календарных дней со дня, следующего за днём получения акта.

Услуга считается оказанной в момент предоставления займа. Последующий возврат или невозврат займа, его досрочное погашение либо возникновение просрочки не изменяют стоимость уже оказанной услуги, если иное не предусмотрено законодательством.

8.4. Если Оператор не исполнил договор оказания услуг надлежащим образом, клиент вправе требовать устранения нарушения, возврата неправомерно полученной платы и возмещения убытков при наличии оснований по закону и договору. Если сделка признана недействительной, незаключённой или ничтожной по причине неисполнения Оператором его обязательств, Оператор уплачивает заёмщику и займодавцу неустойку в размере полной суммы вознаграждения по заключённым с ними договорам оказания услуг в соответствии с пунктом 23 Положения, утверждённого Указом № 196.

8.5. Публичным договором возмездного оказания услуг с заёмщиком отдельные договорные штрафы и пеня за нарушение его условий в пользу Оператора не предусмотрены.

За нарушение срока оплаты услуг Оператора МФО в соответствии с заключённым с ней договором уплачивает пеню в размере 0,2 процента от неоплаченной в срок суммы вознаграждения за каждый календарный день просрочки. Пеня начисляется со дня, следующего за последним днём установленного срока оплаты, по день фактической оплаты включительно. При частичной оплате пеня рассчитывается исходя из оставшейся неоплаченной суммы.

8.6. При неисполнении или ненадлежащем исполнении договора оказания услуг клиент или Оператор направляет другой стороне претензию с описанием нарушения и заявленных требований. Претензия и ответ на неё направляются в порядке и сроки, предусмотренные разделом 10 настоящих Правил. При недостижении согласия спор разрешается в установленном законодательством порядке.

9. Личное дело, документы и защита сведений

9.1. Оператор формирует электронное личное дело каждого клиента из регистрационных и идентификационных сведений, анкеты и подтверждающих документов, согласий, результатов проверок и оценки, заключённых договоров и электронных подтверждений, сообщений о заключении и исполнении договора, обращений и иных обязательных сведений. Доступ обеспечивается в пределах полномочий клиента, его представителя и работников Оператора.

9.2. Клиент видит доступную ему информацию из личного дела в кабинете и вправе обратиться за копией, исправлением недостоверных сведений и предоставлением иных данных. Сведения, составляющие персональные данные, банковскую, коммерческую или иную охраняемую законом тайну, выдаются только при наличии правовых оснований, с проверкой личности заявителя и необходимых полномочий.

9.3. По требованию клиента Оператор выдаёт документ о заключении договора посредством Сервиса и иные необходимые ему документы, связанные с заключением или исполнением займа, на бумаге либо в электронном виде в течение трёх рабочих дней с даты обращения. Запрос направляется через кабинет или по адресу электронной почты Оператора с возможностью достоверно установить заявителя; бумажный экземпляр выдаётся в офисе либо направляется согласованным способом.

9.4. Оператор хранит сведения о клиентах и условиях и ходе исполнения заключённых договоров не менее десяти лет с даты исполнения всех обязательств по соответствующим договорам в объёме, установленном законодательством. Версии документов и факты согласия фиксируются с привязкой к клиенту и времени. Обработка и защита персональных данных определяются опубликованной политикой Оператора и законодательством.

10. Сообщения, претензии и споры

10.1. Сообщения между клиентами и Оператором передаются через личный кабинет, указанную в нём электронную почту, СМС, мессенджеры и иные каналы, явно предусмотренные для соответствующего действия. Юридически значимое сообщение направляется способом, позволяющим подтвердить содержание, отправителя и доставку; простое информационное уведомление не заменяет подписания договора или получения необходимого согласия.

10.2. Заёмщик или МФО направляет претензию другой стороне займа и (или) Оператору через кабинет либо на официальный адрес Оператора edengi.by@mail.ru, указав номер договора, суть нарушения, требование и доступные подтверждения. Оператор регистрирует обращение, направляет его надлежащему адресату и сообщает заявителю доступные сведения о ходе рассмотрения. Претензию к Оператору можно направить также по почтовому адресу: 220020, г. Минск, ул. Тимирязева, д. 97, оф. 1А.

10.3. Получившая претензию сторона готовит и направляет ответ не позднее десяти рабочих дней со дня, следующего за днём её получения, если более короткий срок не установлен применимым законодательством или договором.

Претензии о розыске, задержке, непоступлении, ошибочном перечислении или распределении платежа по договору займа рассматриваются соответствующей МФО, при необходимости с привлечением обслуживающего банка или поставщика платёжных услуг. Если такая претензия поступила Оператору, он направляет её соответствующей МФО и уведомляет об этом заявителя.

При выявлении ошибки в сведениях, отображаемых в Сервисе, Оператор проверяет правильность их обработки и отображения. Если требуется уточнение исходных сведений об исполнении договора займа, Оператор запрашивает их у МФО. Учёт

задолженности обновляется на основании подтверждённых или исправленных МФО сведений в порядке раздела 7 настоящих Правил.

Претензии, связанные с оказанием собственных услуг Оператора, рассматриваются Оператором. При недостижении согласия спор разрешается в установленном законодательством порядке.

10.4. Оператор отвечает за надлежащее оказание собственных услуг и достоверность выполняемых им действий в пределах законодательства. МФО отвечает за своё решение, предложение и исполнение договора займа; заёмщик отвечает за достоверность сообщённых им данных и выполнение собственного договора. Условия об освобождении Оператора от ответственности за его виновное нарушение не применяются.

11. Конфликт интересов и прекращение работы

11.1. Оператор разграничивает полномочия работников, фиксирует решения по оценке и доступ к сведениям, выявляет заинтересованность работников, владельцев и связанных с ними лиц и отстраняет заинтересованных лиц от конкретного решения при угрозе необъективности. Плата МФО не должна влиять на достоверность рейтинга. По жалобе клиента результат оценки может быть перепроверен уполномоченным работником с фиксацией основания и итога.

11.2. При приостановлении работы Сервиса, исключении Оператора из реестра операторов сервисов онлайн-заимствования, реорганизации или ликвидации Оператор размещает на сайте уведомление о соответствующем событии, дате изменения режима работы и порядке дальнейшего взаимодействия. Клиентам с действующими договорами дополнительно направляются уведомления через личный кабинет, электронную почту и (или) СМС. При недоступности сайта уведомления направляются по имеющимся у Оператора контактными данным клиентов.

В уведомлении указываются доступные способы получения документов и сведений о действующих договорах, контакты для обращений и порядок взаимодействия с МФО. При исключении Оператора из реестра заключение новых договоров займа посредством Сервиса прекращается. При временном приостановлении работы указываются недоступные функции и предполагаемый срок их восстановления, если он известен.

При недоступности личного кабинета запросы на получение имеющихся у Оператора документов и сведений, а также уведомления клиентов направляются на электронную почту edengi.by@mail.ru либо почтовым отправлением по адресу: 220020, г. Минск, ул. Тимирязева, д. 97, оф. 1А. Документы предоставляются в порядке пункта 9.3 настоящих Правил после проверки личности заявителя и его права на получение информации.

Вопросы о задолженности, зачислении платежей и исполнении договора займа клиент направляет соответствующей МФО по контактам, указанным в договоре займа. При недоступности платёжных функций Сервиса заёмщик уточняет у МФО реквизиты и доступный способ погашения задолженности.

При реорганизации Оператор сообщает клиентам сведения о правопреемнике и его контактах в части переходящих к нему прав и обязанностей. При ликвидации сообщаются контакты ликвидатора или ликвидационной комиссии, порядок и срок предъявления требований кредиторами. Дальнейшие обращения направляются соответствующему правопреемнику или ликвидатору по опубликованным реквизитам.

Оператор обеспечивает сохранность информации и её передачу в случаях и порядке, предусмотренных законодательством. Приостановление или прекращение работы

Сервиса, исключение Оператора из реестра, реорганизация или ликвидация сами по себе не прекращают обязательств сторон по ранее заключённым договорам займа.

11.3. Оператор вправе изменять Правила после утверждения уполномоченным органом. Новая редакция и изменения размещаются для ознакомления не менее чем за семь рабочих дней до вступления в силу; клиентам направляется доступное уведомление. Изменения Правил не изменяют задним числом заключённые договоры займа. Архив редакций сохраняется в объёме, требуемом законодательством.

12. Заключительные сведения

12.1. При использовании Сервиса применяется законодательство Республики Беларусь, в том числе Указ Президента Республики Беларусь от 25.05.2021 № 196 и постановление Правления Национального банка Республики Беларусь от 03.11.2025 № 310 с изменениями. Если положение Правил противоречит обязательной норме, применяется такая норма.

12.2. Оператор: ООО «Еденьги», УНП 194024613; место нахождения и почтовый адрес: 220020, г. Минск, ул. Тимирязева, д. 97, оф. 1А; сайт: <https://edengi.by/>; телефон: +375 29 695 00 00; электронная почта: edengi.by@mail.ru. Сервис доступен круглосуточно с учётом обслуживания, рабочее время офиса: 09:00–19:00.