

Генеральный директор
ООО МКК «Лукошко»
Бурухина Г.В.
«27» ноября 2017 года



Информация, предоставляемая клиенту - получателю финансовой
услуги

1. Общая информация

полное и (при наличии) сокращенное наименование микрофинансовой организации,	Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Лукошко» (ООО МКК «Лукошко»).
адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения,	630004, г. Новосибирск, ул. Челюскинцев, дом 14/2, офис 602
адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации,	Обособленные подразделения отсутствуют
режим работы микрофинансовой организации и ее обособленных подразделений (расположенных по месту нахождения соответствующего обособленного подразделения),	ежедневно с 09 до 21 часов
контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией,	+73832121324 (ежедневно с 09 до 21 часов)
официальный сайт микрофинансовой организации (за исключением случаев, когда наличие официального сайта не является обязательным),	http://mylukoshko.ru
информация об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии),	отсутствует
о факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности (если имеется)	отсутствует
о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций,	Займодавец зарегистрирован в государственном реестре микрофинансовых организаций за № 1703550008582 от 15.11.2017 г

о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации),	ООО МКК «Лукошко» является членом Саморегулируемой организации Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие», дата регистрация в реестре __.11.2017
об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)(если имелось),	отсутствует

1. Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации в том числе оказываемых за дополнительную плату:

1.Ссылка на раздел сайта или текст: <http://mylukoshko.ru>

№ п/п	Вид услуги	Получатель услуги	Документы	Стоимость услуги	Срок оказания услуги
1.	<p>Предоставление потребительских займов без обеспечения (указать виды предоставляемых организацией займов)</p> <p>от 1 000 (одной тысячи) рублей до 500 000 (пятьсот тысяч) рублей на срок от 1 (одного) дней до 1095 (одной тысячи девяносто пяти) дней</p>	<p>Указать, кто может быть получателем по каждому виду займа, предоставляемого организацией (гражданин, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо)</p> <p>Микрозаймы предоставляются Обществом исключительно физическим лицам, отвечающим следующим требованиям: Заемщиком может выступать дееспособное физическое лицо, в возрасте от 18 лет;</p>	<p>Указать, какие документы входят в Заявление на предоставление займа (по каждому виду)</p> <p>Заявление-анкета Индивидуальные условия договора Общие условия договора График платежей Согласие на обработку персональных данных</p>	<p>Указать проценты по каждому виду займа</p> <p>- «До зарплаты» 184,5% годовых, что составляет 0,5% в день на срок от 1 дней до 30 дней; - «Обеспеченный» 84% годовых, что составляет 0,23013% в день на срок от 15 дней до 1095 дней;</p>	<p>Указать в соответствии с правилами предоставления микрозаймов</p> <p>Займодавец рассматривает заявление (анкету-заявку) Заемщика о предоставлении потребительского займа и принимает решение о предоставлении потребительского займа в течении 3 (трех) рабочих дней с подачи соответствующего заявления.</p>
2	<p>Получение организацией займов (указать виды)</p>	<p>Указать, кто может предоставлять</p>	<p>Указать, какие документы потребуются от</p>		

	<p>получаемых организацией займов)</p> <p>Запрещено - от физических лиц (в т.ч. индивидуальных предпринимателей), не являющихся учредителями (участниками, акционерами).</p> <p>Разрешено - без ограничения по сумме от юридических лиц и учредителей (участников, акционеров) – физических и юридических лиц.</p>	<p>займы организации</p> <p>юридические лица и учредители (участники) – физические и юридические лица</p>	<p>заимодавца</p> <p>Договор займа</p>	-	-
3.	<p>Рассмотрение заявления на реструктуризацию задолженности клиента</p> <p>При возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в следующих случаях: 1) смерть получателя финансовой услуги; 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников; 3) присвоение</p>	<p>Указать заемщиков, от которых принимаются заявления на реструктуризацию задолженности</p> <p>получатель финансовой услуги (Заемщик) (его правопреемник, представитель)</p>	<p>Указать, какие документы потребуются от заемщика для рассмотрения заявления на реструктуризацию задолженности</p> <p>Паспорт Заявление, Документы, подтверждающие возникновение ситуации, дающей право для обращения за реструктуризацией задолженности</p>	<p>Напр.:</p> <p>Безвозмездно</p>	<p>Указать в соответствии с правилами предоставления микрозаймов</p> <p>Дополнительное соглашение (соглашения) о реструктуризации и задолженности</p>

<p>получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;</p> <p>4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;</p> <p>5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;</p> <p>6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;</p> <p>7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;</p> <p>8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного</p>				
--	--	--	--	--

	<p>кормильца в семье;</p> <p>9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;</p> <p>10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;</p> <p>11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.</p>				
4.	<p>Рассмотрение заявления на снятие обременения с имущества (движимого и недвижимого), находящегося в залоге или заявления о замене залога</p> <p>Предоставляются потребительские займы без обеспечения</p>	<p>Указать заемщиков, от которых принимаются заявления на снятие обременения с имущества</p> <p>-</p>	<p>Указать, какие документы потребуются от заемщика</p> <p>-</p>	-	-
5.	<p>Предоставление кредитной истории из Бюро кредитных историй</p> <p>Услуга временно не оказывается.</p> <p>Кредитная история не предоставляется</p>	<p>Лицо, которому оказывается финансовая услуга</p> <p>-</p>	<p>1. Заявление на предоставление кредитной истории</p> <p>-</p> <p>2. Документы заявителя: юридического, физического лица и ИП</p>	<p>Указать стоимость услуги</p> <p>-</p>	<p>Указать срок с даты поступления пакета документов</p> <p>-</p>

			- 3. Документ (платежное поручение) о перечислении оплаты за услугу -		
6.	<p>Рассмотрение заявления заемщика о досрочном (полном или частичном) погашении займа</p> <p>Заемщик вправе осуществить полный досрочный возврат всей суммы потребительского займа и процентов, начисленных на нее, без дополнительного согласия Займодавца в любой день срока действия договора потребительского займа, с уплатой процентов за фактический срок пользования займом.</p>	<p>Указать заемщиков, от которых принимаются заявления о досрочном (полном или частичном) погашении займа</p> <p>Без заявления и дополнительного согласия Займодавца</p>	<p>Указать, какие документы потребуются от заемщика</p> <p>-</p>	Безвозмездно	<p>Указать срок с даты поступления пакета документов</p> <p>Датой досрочного возврата всей суммы микрозайма и уплаты процентов за пользование этой суммой будет считаться дата получения Обществом от заемщика: денежных средств, достаточных для полного погашения обязательств заемщика по договору микрозайма и сообщения о направлении вносимой им денежной суммы на досрочный возврат всего займа и на уплату процентов за фактический срок кредитования.</p>
7.	<p>Предоставление копий заключенных договоров</p>	Заемщик, займодавец, залогодатель, поручитель	<p>- Заявление</p> <p>- Документ (платежное поручение) о перечислении платы за предоставление услуги,</p>	<p>Указать стоимость услуги</p> <p>5 р. за 1 страницу</p>	<p>Указать срок с даты поступления пакета документов</p> <p>Не позднее 3-х дней</p>

8.	<p>Предоставление Акта сверки по договору займа</p> <p>Получатель финансовой услуги вправе получить не позднее 3-х дней с даты обращения в организацию график платежей по договору потребительского займа, а также структуру и размер текущей задолженности получателя финансовой услуги</p>	Заемщик, заимодавец	<u>Заявление</u>	Безвозмездно	<p>Указать срок с даты поступления пакета документов</p> <p>Не позднее 3-х дней</p>
9.	<p>Иные услуги</p> <p>Микрофинансовая организация дополнительных услуг, в том числе оказываемых за дополнительную плату НЕ ОКАЗЫВАЕТ</p>	-	-	-	-

2. Информация о порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги:

До подачи Заявления о предоставлении потребительского микрозайма получатель финансовой услуги должен ознакомиться с Правилами предоставления микрозаймов, Информацией об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа, Общими условиями договора потребительского микрозайма, размещенными в папке для клиентов в обособленном подразделении либо на сайте микрофинансовой организации.

При наличии вопросов, неясностей со стороны получателя финансовой услуги менеджер по работе с клиентами и/или специалист колл-центра разъясняет и отвечает на вопросы получателя финансовой услуги.

В случае если получатель финансовой услуги соглашается с локальными актами, Заимодавец при принятии решения о предоставлении Займа Заемщику предоставляет ему проект индивидуальных условий Договора и информирует Заемщика обо всех существенных условиях договора потребительского микрозайма.

При наличии вопросов, неясностей со стороны получателя финансовой услуги менеджер по работе с клиентами и/или специалист колл-центра разъясняет и отвечает на вопросы получателя финансовой услуги.

Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений в ООО МКК «Лукошко»

1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в устной форме при устном обращении получателя и в письменной форме при письменном обращении;

2. Срок разъяснения при устном обращении – незамедлительно после обращения но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания

услуги по адресу: **630004, г. Новосибирск, ул. Челюскинцев, дом 14/2, офис 602** и по телефону: +7(901)458-71-04 (ежедневно с 09 до 21 часов).

3. Срок разъяснения при письменном обращении – не позднее трех рабочих дней после получения организацией письменного обращения;

4. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляют следующие сотрудники организации:

- Менеджеры по работе с клиентами;
- Менеджеры отдела продаж;
- Сотрудники колл - центра.

5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно;

6. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с 09.00 до 21.00

3. Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа):

Увеличение суммы расходов, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору потребительского микрозайма в связи с начислением неустойки за несвоевременное исполнение обязательств по указанному договору, а также при обращении в суд в связи с нарушением условий договора - возмещение сумм судебных издержек (государственной пошлины).

Уведомление

получателю финансовых услуг о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги (выдаче потребительского займа или привлечении денежных средств финансовой организацией) (все проценты, сроки и условия здесь устанавливаются по каждому виду предоставляемого/получаемого вашей организацией займа в соответствии с законодательством и условиями ваших договоров с получателями финансовых услуг)

1. Риск увеличения суммы процентов за пользование займом у получателя займа в соответствии с договором в случае просрочки Заемщиком возврата займа (части займа) или неуплаты процентов (части процентов) более чем на 5 дней в размере 0,054794 процентов за каждый день просрочки, но не более 50 процентов от суммы просроченного займа (части займа)

2. Риск применения к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором в следующих случаях и размерах не более 50 процентов от суммы просроченного займа (части займа)

3. Риск предъявления организацией к заемщику в соответствии с договором требования о досрочном исполнении обязательств по всей сумме (части) займа, всей сумме(части суммы) процентов за пользование займом в случае просрочки Заемщиком возврата части займа или неуплаты процентов (части процентов) более чем на 5 дней

4. Риск применения к заемщику штрафа в размере 0 руб. в связи с не предоставлением заемщиков документов, подтверждающих целевое использование займа (части займа);

5. Привлекаемые организацией займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации;

6. Риск утраты репутации надежного заемщика вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу;

7. Риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу;

8. Риск отказа организаций от выполнения распоряжения клиента, от принятия получателя финансовых услуг на обслуживание в связи с возникновением подозрений, что операция осуществляется в целях легализации преступных доходов или финансирования терроризма или в связи с не предоставлением клиентам сведений и документов, необходимых для документального фиксирования информации в соответствии с 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма»

9. В случае возникновения у организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

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

11. Риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;

12. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов) не совпадают с сроками платежей по займу (займам);

13. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

14. Риск влияния предоставленной получателем финансовой услуги информации о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3 000 (три тысячи) рублей) на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

4. Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.

- Право на предоставление информации о персональных данных (фамилия, имя и отчество (при наличии)) либо наименования кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах при осуществлении непосредственного взаимодействия.

- Право на согласие либо отказ от способов взаимодействия, не поименованных в ч. 1 ст. 4 Федерального Закона от 02.07.2016 № 230-ФЗ «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» (далее Федеральный Закон от 02.07.2016 № 230-ФЗ), которое осуществляется посредством направления письменного соглашения между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах.

- Право на взаимодействие исключительно с кредитором (новым кредитором, при

переходе к нему прав требования) либо с лицом, действующем от имени и (или) в интересах кредитора, только в том случае, если оно является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр.

- Вправе отозвать согласие на обработку, передачу (сообщение) и третьим лицам персональных данных, просроченной задолженности и порядке ее взыскания.

- Право на взаимодействие на русском языке или языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла просроченная задолженность.

- Вправе направить либо отменить адресованное кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона от 02.07.2016 № 230-ФЗ, с указанием на:

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

- Вправе получать информацию о привлечении иного лица для осуществления взаимодействия.

- Вправе получать ответы на обращения по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания.

5. Должник, также имеет иные права, предусмотренные Федеральным Законом от 02.07.2016 № 230-ФЗ.

Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности

1. При возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности в следующих случаях:

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность

исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

2. Получатель финансовой услуги по итогам рассмотрения организацией заявления о реструктуризации задолженности вправе заключать в соответствии с Базовым стандартом с организацией дополнительное соглашение(соглашения) о реструктуризации задолженности:

3.Получатель финансовой услуги вправе фиксировать информацию об иницируемых им телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности;

4.Получатель финансовой услуги вправе получать у организации информацию о наличии(отсутствии) у организации зафиксированной информации об иницируемых ею телефонных переговорах, текстовых, голосовых и иных сообщениях, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, обращений получателя финансовой услуги, переписки через официальный сайт микрофинансовой организации или личный кабинет получателя финансовой услуги(если имеется) и иных видов взаимодействия с получателем финансовой услуги, относящихся к деятельности микрофинансовой организации по возврату просроченной задолженности, до истечения со дня их совершения;

5.Получатель финансовой услуги вправе получить от организации ответ по существу запроса не позднее 15 календарных дней после даты предоставления запроса о наличии/отсутствии факта предоставления информации о заемщике в БКИ, а наименовании и адресе местонахождения этого БКИ (в случае, если такая информация была предоставлена)

6. В случае если документы, предоставленные получателем финансовой услуги в организацию, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), микрофинансовая организация обеспечивает получателю финансовой услуги доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения организацией и получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги;

7. Получатель финансовой услуги вправе получить не позднее 3-х дней с даты обращения в организацию график платежей по договору потребительского займа, а также структуру и размер текущей задолженности получателя финансовой услуги

6. Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России:

1.Обращения получателей финансовых услуг направляются в организацию ООО МКК «Лукошко» :

1) в документарной форме направляются в организацию:

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью получателя финансовой услуги или ее аналогов (факсимиле) по адресу: 630004, г. Новосибирск, ул. Челюскинцев, дом 14/2, офис 602.

-по электронной почте: info@mylukoshko.ru (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью);

2) по телефону: +73832121324 (ежедневно с 09 до 21 часов);

Информация о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России:

1. Обращения получателей финансовых услуг направляются в Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие», в которой состоит организация предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: (Почтовый адрес и место расположения офиса СРО «МиР»): 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.2, подъезд 1, этаж 5, офисы 538 и 540 Телефон: +7 (495) 258-87-05, +7 (495) 258-68-31 Факс: +7(495) 258-8709, Электронная почта: info@npsmir.ru (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью).

2. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

1) Контактный центр Банка России
8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России)
+7 495 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)

2) Общественная приемная Банка России
Адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.
Время работы:
понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (*перерыв с 12:30 до 13:30*)
Запись на личный прием осуществляется:
по телефонам 8 800 250-40-72, +7 495 771-97-88
понедельник – пятница с 10:00 до 16:00 (*перерыв с 12:30 до 13:30*)
при личном обращении в Общественную приемную Банка России:
понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (*перерыв с 12:30 до 13:30*)

3) Другие способы обращения в Банк России

направить письменные обращения в Банк России можно на почтовый адрес:
107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;
по факсу:
+7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88
проверка прохождения факса +7 495 771-48-30;

на почтовый адрес или факс территориального учреждения Банка России по адресу г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу:
Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1
Время работы:
понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30,
пятница с 9:00 до 16:15,
перерыв с 12:00 до 13:00.

7. 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):

1. Права потребителей финансовых услуг установлены:

- Федеральным законом «Законом о защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992г.

- Федеральный закон от 05.03.1999 N 46-ФЗ "О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг"

- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации

- другими законодательными и нормативными актами;

2. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

1) организацией путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства и Базового стандарта;

2) получателем:

- путем реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту частной жизни, защиту неприкосновенности жилища, защиту репутации, других прав, а также путем направление обращений в организацию с заявлением на реструктуризацию задолженности и иными заявлениями;

- путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия(бездействия) организации;

- путем обращения в суд с исками на действия (бездействие) организации;

- путем медиации в рамках досудебного урегулирования спора, если это предусмотрено договором или дополнительным соглашением сторон;

- путем обращения получателя финансовых услуг в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей(получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации

3. Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством способами.

При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, микрофинансовая организация доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в договоре потребительского микрозайма, по выбору микрофинансовой организации претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии микрофинансовой организацией получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, микрофинансовая организация вправе обратиться в суд с соответствующим требованием

¹ Обработка персональных данных (независимо от направления отказа) допускается если она необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных (п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»).

В качестве представителя должника может выступать только адвокат.

8. УВЕДОМЛЕНИЕ о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения получателя финансовых услуг

1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося:

физическим лицом:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение;

юридическим лицом:

- полное наименование и место нахождения юридического лица;
- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2. Рекомендуется включить в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и организацией;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.