

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор

ООО МКК ЗМЦ

Григорьева
Григорьева

08 марта 2021 года



**Раскрытие информации
для получателей финансовых услуг
ООО МКК ЗМЦ**

Полное наименование микрофинансовой организации	Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания Забайкальский микрофинансовый центр
Сокращенное наименование микрофинансовой организации	ООО МКК ЗМЦ
ИНН	8001007379
ОГРН	1127580000173
Официальный сайт	www.zabbusiness.ru
Место ведения деятельности микрофинансовой организации	672000, Забайкальский край, г. Чита, ул. Бабушкина, 52, пом. 4
Режим работы	Понедельник-четверг с 8:45 до 18:00 Пятница с 8:45 до 16:45 Суббота, воскресенье – выходной
Контактные телефоны	8-800-100-10-22
Членство в саморегулируемой организации Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»	Регистрационный номер в реестре членов СРО 0716035750440 Дата включения 06.03.2017 г.
Сайт Банка России	https://www.cbr.ru/
Справочник финансовых организаций	https://www.cbr.ru/fmp_check/
Интернет-приемная Банка России	https://www.cbr.ru/reception/

**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 ЗМП

1. Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в той форме, в которой он обратился за разъяснением: в устной форме при устном обращении непосредственно в месте оказания услуг или по телефону, в письменной форме при письменном обращении или обращении в виде электронного документа, в виде электронного письма при обращении по электронной почте;

2. Срок разъяснения при устном обращении и по телефону – незамедлительно после обращения, но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги и /или по телефону, указанному для данного места услуги;

3. Срок разъяснения при письменном обращении и обращении в виде электронного документа – не позднее 12 рабочих дней после регистрации обращения получателя финансовых услуг в Журнале регистрации обращений;

4. Срок разъяснения при электронном обращении по электронной почте – не позднее 12 рабочих дней после получения организацией электронного обращения получателя финансовых услуг;

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

Кибирева Светлана Владимировна – Генеральный директор

Фролова Светлана Сергеевна – главный специалист по микрофинансовым операциям

Забелина Екатерина Владимировна – ведущий специалист по микрофинансовым операциям

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

7. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с 08.45 до 18.00 с понедельника по четверг и с 08:45 до 16:45 в пятницу.

УВЕДОМЛЕНИЕ 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
ООО МКК ЗМЦ

1. Риск увеличения суммы процентов за пользование микрозаймом у получателя микрозайма в соответствии с договором в случае просрочки Заемщиком возврата микрозайма (части микрозайма).

2. Риск применения к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором в следующих случаях и размерах:

- В случае нецелевого использования микрозайма (части микрозайма) Заемщик уплачивает Займодавцу неустойку (пени) в размере 0,01% (одна сотая) процента от суммы микрозайма (суммы нецелевого использования) за каждый день использования;

- В случае возникновения просроченной задолженности по уплате процентов (части процентов), основного долга (части основного долга) Заемщик уплачивает неустойку (пени) из расчета 0,1% (одна десятая) процента от просроченной суммой задолженности за каждый день просрочки с первого дня возникновения просроченной задолженности.

3. Риск предъявления организацией к заемщику в соответствии с договором требования о досрочном исполнении обязательств по всей сумме (части) микрозайма, всей сумме (части суммы) процентов за пользование микрозаймом в случаях:

- Нарушение (неисполнение или ненадлежащее исполнение) Заемщиком любого своего обязательства по Договору, а также любого другого своего обязательства перед Займодавцем.

- Если какая-либо информация или документ, представленный Заемщиком Займодавцу в рамках Договора, оказались недостоверными или недействительными.

- Заемщик прекратил или существенно изменил характер деятельности, которую он осуществлял на момент заключения Договора.

- Компетентный государственный орган принял решение или нормативный акт, выполнение которого будет препятствовать исполнению Заемщиком каких-либо обязательств по Договору или приведет к тому, что такое исполнение будет рассматриваться как противоречащее действующему законодательству.

- Решением уполномоченного органа приостановлены операции по каким-либо счетам Заемщика либо в отношении Заемщика выявлено наличие судебных решений/исполнительных документов по просроченным платежам в бюджет.

- Заемщик в соответствии с действующим законодательством имеет признаки банкротства.

- Любой договор, заключенный в обеспечение обязательств по Договору, был нарушен, прекратил свое действие, признан в установленном порядке недействительным или его исполнение стало невозможным по какой-либо причине, за исключением случая расторжения договора, заключенного в обеспечение, по соглашению сторон и случая, когда за причины, по которым стало невозможным исполнение этого договора, несет ответственность Займодавец.

- Наложено арест на имущество Заемщика.

- Выявлено наличие достоверных сведений, свидетельствующих о том, что микрозайм не будет возвращен Заемщиком в срок.

- Выявлено наличие просроченной задолженности Заемщика перед кредитными /лизинговыми / прочими финансовыми организациями или выявлены существенные изменения в финансовом положении / бизнесе Заемщика, негативным образом влияющие на способность Заемщика своевременно и в полном объеме исполнять свои обязательства по Договору.

4. Риск утраты заемщиком, поручителем, залогодателем репутации надежного заемщика вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией займу;
5. Риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному организацией микрозайму;
6. 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».
7. Риск получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом. 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.
8. Риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим / будущим финансовым положением (в том числе в случае предоставления недостоверных данных для принятия решения о возможности предоставления микрозайма).
9. Риск «кассовых разрывов», когда предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору микрозайма (периодичность получения доходов) не совпадают с сроками платежей по микрозайму (микрозаймам);
10. Риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения заемщиком своих обязательств по договору микрозайма.
11. Риск возможного нарушения прав и законных интересов получателя финансовой услуги в случае совершения операций со средствами его представителем.
12. Риск обращения организации в суд вследствие неисполнения клиентом своих обязательств по договору микрозайма.
13. Риск утраты получателем финансовой услуги / залогодателем заложенного имущества.
14. Риск отказа МФО от рассмотрения обращения получателя финансовой услуги в случаях:
 - ненадлежащего оформления обращения, в том числе не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (*в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом*, - фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; *в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом*, - полное наименование и место нахождения юридического лица);
 - отсутствия подписи уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
 - если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу МФО, имуществу, жизни и (или) здоровью работников МФО, а также членов их семей;
 - если текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - если в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чём уведомляется лицо, направившее обращение. ■

**Права
получателя финансовой услуги
при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности
ООО МКК ЗМЦ**

Просроченной задолженностью по договору микрозайма является неисполненное обязательство получателя финансовой услуги по уплате суммы (части суммы) основного долга и/или процентов за пользование микрозаймом начиная со дня, следующего за днем уплаты (датой платежа), установленного графиком, предусмотренным договором микрозайма.

1. При возникновении просроченной задолженности по договору микрозайма Получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе погасить возникшую просроченную задолженность.

2. При возникновении просроченной задолженности по договору микрозайма Получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением об урегулировании просроченной задолженности с предложением законного варианта её погашения, в том числе с заявлением о реструктуризации задолженности.

3. Получатель финансовой услуги по итогам рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности по договору микрозайма вправе заключить дополнительное соглашение к договору микрозайма на согласованных условиях реструктуризации.

4. Получатель финансовой услуги вправе получить в МФО информацию о размере и структуре текущей задолженности (в том числе просроченной), а также график платежей по договору микрозайма.

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

6. Получатель финансовой услуги вправе получить от МФО ответ на запрос о наличии/отсутствии факта предоставления информации о заемщике в БКИ, и о наименовании и адресе местонахождения этого БКИ (в случае, если такая информация была предоставлена).

7. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору микрозайма, для него реализовано право информирования о просроченной задолженности и о возможных последствиях в случае её непогашения, в том числе МФО доводит до сведения получателя финансовой услуги предусмотренным в договоре микрозайма способом претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В претензии, направляемой МФО, указывается следующая информация:

- 1) наименование МФО и сведения, достаточные для ее идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- 3) способ (ы) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;

В случае если в течение 10 (Десяти) календарных дней с даты направления претензии МФО получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, МФО вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

СПОСОБЫ И АДРЕСА
направления обращений получателей финансовых услуг
ООО МКК ЗМЦ

1. Обращения (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.) получателей финансовых услуг, а также запрошенные МФО у них документы (копии) и сведения направляются получателем финансовых услуг в **ООО МКК ЗМЦ**:

1.1. Путем предоставления документов, в том числе электронных, получателем финансовых услуг (представителем получателя) непосредственно в офис организации по адресу: 672000, Забайкальский край, г. Чита, ул. Бабушкина, 52, офис 4 в рабочие дни с понедельника по четверг с 08.45 до 18.00, пятница с 08:45 до 16:45 местного времени;

1.2. По почте в документарной форме, либо в форме электронного документа на машинном носителе, подписанные собственной подписью заемщика, либо подписью представителя заемщика с приложением подлинника/надлежащей копии документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: 672000, Забайкальский край, г. Чита, ул. Бабушкина, 52, офис 4 заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением (или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги и (или) на официальном сайте организации)

1.3. По электронной почте: mailbox@zabbusiness.ru в форме электронного документа, подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронной подписью);

1.4. Через Личный кабинет получателя финансовых услуг на официальном сайте организации www.zabbusiness.ru, подписанные электронной подписью, в том числе простой электронной подписью получателя финансовых услуг.

2. Ответы работников организации получателям финансовых услуг при устных обращениях и обращениях через электронную почту проводятся:

2.1. По телефону: 8-800-100-10-22 в рабочие дни с понедельника по четверг с 08.45 до 18.00, пятница с 08:45 до 16:45 местного времени;

2.2. По электронной почте: mailbox@zabbusiness.ru с понедельника по четверг с 08.45 до 18.00, пятница с 08:45 до 16:45 местного времени;

3. Обращения получателей финансовых услуг в СРО «Микрофинансовый Альянс», членом которой является МФО, направляются:

3.1. по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 127055, г. Москва, ул. Сущевская, д. 21, эт. 5, оф. 513, 514

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

4. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

4.1. Передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: г. 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.

4.2. В Контактный центр Банка России:
300 (для бесплатных звонков с мобильного телефона)
8 800 300 3000 (бесплатно для звонков из регионов России)
+7 499 300 3000 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)

4.3. В Общественную приемную 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)

4.4. На почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

4.5. По факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

СПОСОБЫ
защиты прав и законных интересов получателя финансовой услуги
ООО МКК ЗМЦ

1. Права получателя финансовой услуги установлены:

- Федеральным законом от 2 июля 2010 года №151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Федеральным законом «Законом о защите прав потребителей» №2300-1 от 07 февраля 1992г.;
- 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. Получатель финансовой услуги вправе защищать свои права и законные интересы следующими способами:

2.1. Взаимодействие с МФО, иными организациями, органами:

- путем реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных, защиту репутации, других прав;
- путем направления обращений в МФО с заявлениями (о замене залогового обеспечения; о выводе объекта из состава залогового обеспечения, если оставшегося обеспечения по действующему договору(-ам) микрозайма достаточно; о продлении срока пользования микрозаймом при наличии уважительной причины; об изменении графика погашения микрозайма без изменения срока его возврата при наличии уважительной причины; другое, если это не противоречит действующему законодательству РФ).
- путем направления обращений в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) МФО;
- 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.

2.2. Досудебное урегулирование спора путем ведения переговоров, претензионной работы по вопросам:

- добровольного погашения долга получателем финансовой услуги и/или поручителем(ями);
- изменения графика (в т.ч. предоставление рассрочки, отсрочки) погашения микрозайма заемщиком;
- заключение договора цессии (уступки права требования);
- досудебной реализации заложенного имущества в счет погашения долга.

2.3. Обращение в суд:

- с исками на действия (бездействие) МФО;
- с заявлением о проведении оценки заложенного имущества (в случае несогласия с действующей оценкой заложенного имущества);
- об уменьшении размера неустойки;
- об уменьшении размера госпошлины, подлежащей возмещению истцу;
- с апелляционной жалобой на решение суда первой инстанции или с кассационной жалобой на решение суда первой инстанции;
- добровольное погашение долга получателем финансовой услуги и/или поручителем(ями) на стадии рассмотрения дела в суде;
- обращение с заявлением о предоставлении отсрочки или рассрочки исполнения судебного решения; у с предложением о заключении мирового соглашения;
- другое, если это не противоречит действующему законодательству РФ.

УВЕДОМЛЕНИЕ
о требованиях и рекомендациях
к содержанию обращения получателя финансовых услуг
ООО МКК ЗМЦ

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 организации;
- 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.