

ИНФОРМАЦИЯ  
получателю финансовой услуги

## Информация об организации, предоставляющей финансовые услуги

Полное наименование организации	Муниципальный фонд поддержки и развития субъектов малого и среднего предпринимательства микрокредитная компания городского округа Тольятти
Сокращенное наименование организации	Муниципальный фонд микрокредитования МСП г.о. Тольятти
Адрес	445028, РФ, Самарская область, г. Тольятти, бульвар Королева, д. 13, каб. 220
Режим работы	Понедельник-пятница с 8.30 до 17.00
Контактный телефон	(8482) 504490, 504492
Официальный сайт	<a href="http://www.mfbg.ru">www.mfbg.ru</a>
Информация об используемом товарном знаке	Товарный знак №572860, приоритет 04 декабря 2014 г.
Регистрационный номер записи в реестре микрофинансовых организаций	6120563002161 от 27 сентября 2012 г.
Регистрационный номер в реестре членов СРО	071636630432 в СРО «Микрофинансовый Альянс», принят 12 июля 2016 г.

## Виды финансовых услуг и дополнительных услуг микрофинансовой организации

№ п/п	Вид услуги	Получатель услуги	Документы	Стоимость услуги	Срок оказания услуги
1.	Предоставление целевых займов	Индивидуальный предприниматель, юридическое лицо	Перечень документов согласно Программе микрофинансирования субъектов малого и среднего предпринимательства городского округа Тольятти	10% годовых	до 2-х лет включительно

## 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

1. Риск применения к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором в следующих случаях и размерах:
  - В случае однократного нарушения заемщиком сроков уплаты суммы займа, процентов или иных платежей предусмотренных Договором, заемщик уплачивает займодавцу пени в размере 0,1 % (ноль целых одна десятая) процента за каждый день просроченного платежа от суммы просроченной задолженности, и кроме того, возмещает причиненные займодавцу убытки в полном объеме сверх неустойки.
  - В случае неоднократного нарушения графика погашения займа процентная ставка пени увеличивается до 0,2% (ноль целых два десятых) процента, для второго и последующих нарушений.
  - В случае нарушения заемщиком сроков уплаты суммы займа, процентов или иных платежей, предусмотренных Договором, заемщик по требованию займодавца уплачивает единовременный штраф в размере 20 000,00 (двадцать тысяч) рублей.
2. 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 1 (один) день.
3. Риск применения к заемщику штрафа в размере 20 000,00 (двадцать тысяч) рублей в связи с непредоставлением заемщиком документов, подтверждающих целевое использование займа (части займа).
4. Риск утраты 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 займу.
6. Риск отказа организации 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 клиентов 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. 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 финансовым положением.
9. 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).
10. 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).

**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 Муниципальном  
фонде микрокредитования МСП г.о. Тольятти**

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: Самарская область, г. Тольятти, б-р Королева 13, каб. 220 и по телефону: (8482) 504490.
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:  
Гусев Дмитрий Васильевич, Юрисконсульт.
5. Разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется во всех случаях безвозмездно.
6. Устные разъяснения в отношении финансовой услуги осуществляется в рабочие дни с 08.30 до 17.00.

**Права  
получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной  
задолженности**

1. Получатель финансовой услуги вправе фиксировать информацию об иницируемых им телефонных переговорах, текстовых, голосовых, электронных и иных сообщениях по возврату просроченной задолженности.
2. 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.
3. 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, о наименовании и адресе местонахождения этого БКИ (в случае, если такая информация была предоставлена).
4. 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.

**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.

## Способы и адреса

**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 Муниципальный фонд микрокредитования МСП г.о. Тольятти:

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: 445028, Самарская область, г. Тольятти, б-р Королева 13, каб. 220

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

2) по телефонам: (8482) 504490 с 08.30 до 17.00 с понедельника по пятницу;

3) по факсу: (8482) 504490 с 08.30 до 17.00 с понедельника по пятницу.

2. Обращения получателей финансовых услуг направляются в СРО «Микрофинансовый Альянс», в которой состоит Муниципальный фонд микрокредитования МСП г.о. Тольятти. Обращения направляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 127055, г. Москва, ул. Сушëвская, д. 21, офис 513 или по электронной почте: [info@alliance-mfo.ru](mailto:info@alliance-mfo.ru) (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью).

3. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

1) Контактный центр Банка России

[8 800 250-40-72](tel:88002504072) (для бесплатных звонков из регионов России)

[+7 495 771-91-00](tel:+74957719100) (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;*

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.



**Способы 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.;
- Федеральным законом «О защите прав и законных интересов инвесторов на рынке ценных бумаг» № 46 от 05 марта 1999г.;
- 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 направления 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 (бездействия) 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.