

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 микрокредитная компания г.о. Тольятти |
| Адрес | 445028, РФ, Самарская область, г. Тольятти, бульвар Королева, д. 13, каб. 108 |
| Режим работы | Понедельник-пятница с 8.30 до 17.00 |
| Контактный телефон | (8482) 504490, 504492 |
| Официальный сайт | www.mfbg.ru |
| 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 (СМСП) | Перечень документов согласно Программе микрофинансирования субъектов малого и среднего | 10% годовых | до 2-х лет включительно |
| 2 | Предоставление целевых займов | Физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим "Налог на профессиональный доход", индивидуальный предприниматель, юридическое лицо (СМСП и Самозанятый) | предпринимательства, а также физических лиц, применяющих специальный налоговый режим "Налог на профессиональный доход", осуществляющих свою деятельность на территории городского округа Тольятти | 12% годовых | до 3-х лет включительно |
| 3 | Предоставление целевых займов | Индивидуальный предприниматель, юридическое лицо (СМСП) | | 5% годовых | до 3-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 микрокредитная компания 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. 108 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 микрокредитная компания 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. 108

- по электронной почте: 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 микрокредитная компания г.о. Тольятти. Обращения направляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 127055, г. Москва, ул. Сушёвская, д. 21, офис 513 или по электронной почте: 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.