

## **ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ КЛИЕНТОВ**

**предоставляемая в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденным Банком России 22.06.2017 года**

### **1. Сведения о микрофинансовой организации**

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Центр Малого Финансирования».

Сокращенное наименование: ООО МКК «ЦМФ».

Юридический адрес: 462403, Оренбургская область, г. Орск, пр-кт Мира, д. 12, пом. 2

Почтовый адрес: 462419 г. Орск, а/я 11

Полный перечень офисов (обособленных подразделений) с указанием режима работы каждого из них представляется в разделе 7 настоящей Информации.

Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: mfocmf.ru

Контактный телефон: 8-800-200-4500

Адрес электронной почты (e-mail): info@mfocmf.ru

Информация о внесении сведений в реестр микрофинансовых организаций:

ООО МКК «ЦМФ» зарегистрировано в Государственном реестре микрофинансовых организаций 24 августа 2015 года, за номером 001503703006752.

Информация о членстве в саморегулируемой организации (СРО):

ООО МКК «ЦМФ» с 21 декабря 2021 года является членом Союза «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» г. Москва.

### **2. Информация об оказываемых финансовых услугах.**

ООО МКК «ЦМФ» оказывает услуги по выдаче микрозаймов в сумме от 100 до 30 000 рублей на срок от 1 до 30 дней.

Иные финансовые или дополнительные услуги, в том числе оказываемые за плату, ООО МКК «ЦМФ» не предоставляют.

### **3. Информация о порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении оказания услуги по выдаче микрозаймов.**

Получатель финансовой услуги (далее - Клиент), в том числе потенциальный Клиент, может обратиться в любой офис по выдаче микрозаймов ООО МКК «ЦМФ» для получения разъяснений условий договоров и иных документов в отношении оказания услуги по выдаче микрозаймов. При этом специалист разъясняет Клиенту условия и порядок предоставления, использования и возврата микрозайма, содержание Общих условий договора микрозайма, иных документов, знакомит с перечнем документов, необходимых для получения микрозайма.

Указанная информация предоставляется устно, однако по заявлению Клиента настоящая информация может быть предоставлена письменно путем предоставления копий внутренних документов организации (правила предоставления займа, общие условия договора займа).

Ответственными за предоставление соответствующих разъяснений являются все сотрудники офисов по выдаче микрозаймов — операторы-кассиры и менеджеры по работе с клиентами.

### **4. Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением Клиентом условий договора микрозайма, и возможных негативных финансовых последствиях при выдаче микрозайма.**

В случае заключения договора микрозайма, у Клиента имеется риск возможного увеличения суммы расходов Клиента, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении им обязательств по договору микрозайма и о применяемой к Клиенту неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору микрозайма. Размер неустойки и порядок ее начисления устанавливается в индивидуальных условиях заключаемого договора.

Для принятия Клиентом решения о целесообразности заключения договора микрозайма на предлагаемых ООО МКК «ЦМФ» условиях, Клиенту необходимо внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- 1) соразмерность долговой нагрузки Клиента с текущие финансовым положением;
- 2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения Клиентом своих обязательств по договору микрозайма (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- 3) вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору микрозайма (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от Клиента причинам, состояние здоровья Клиента, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

При несвоевременной оплате микрозайма сумма возврата займа увеличивается в связи со следующими обстоятельствами:

- увеличивается срок пользования денежными средствами.
- за несвоевременное исполнение обязательства начисляется неустойка (штраф, пени) в зависимости от индивидуальных условий договора.

В случае принятия решения о судебном урегулировании спора процессуальные издержки возмещаются стороне требования, которой удовлетворены за счет средств ответчика по иску.

## **5. Информация о правах Клиента при возникновении просроченной задолженности и осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности**

Клиент имеет право получить информацию о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи, согласованных с Клиентом в договоре микрозайма, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Клиент имеет право получить информацию по договору микрозайма о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, в порядке, определенном договором.

Права Клиента, у которого возникла просроченная задолженность (должника) в полной мере установлены Федеральным законом РФ «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» № 230-ФЗ (далее -230-ФЗ), от 03.07.2016 г.

В частности,

- Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения соглашения о способах взаимодействия, и согласия на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением;

- Должник вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или)

в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником в порядке, установленном 8 статьей 230-ФЗ;

- статьей 7 вышеуказанного закона предусмотрены ограничения непосредственного взаимодействия с должником, включающие запрет на направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником посредством личных встреч и телефонных переговоров. Данное ограничение действует в случае, если в соглашениях и согласиях стороны не установили иной порядок (иную частоту) непосредственного взаимодействия.

Клиент обязан предоставить информацию о причинах возникновения просроченной задолженности.

Клиент (его правопреемник, представитель, при подтверждении своих полномочий в соответствии с действующим законодательством) вправе обратиться в ООО МКК «ЦМФ» с заявлением о реструктуризации задолженности в определенных случаях, наступивших после получения Клиентом суммы микрозайма.

При предоставлении в ООО МКК «ЦМФ» заявления о реструктуризации, к такому заявлению необходимо приложить документы, выданные государственными органами или уполномоченными организациями, которые подтверждают указанные выше случаи.

Если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов, и ООО МКК «ЦМФ» не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов, Клиент обязан по запросу ООО МКК «ЦМФ» предоставить недостающие документы.

По итогам рассмотрения заявления Клиента о реструктуризации ООО МКК «ЦМФ» принимает решение о реструктуризации задолженности по договору микрозайма либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет Клиенту ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

В случае принятия ООО МКК «ЦМФ» решения о реструктуризации задолженности по договору микрозайма, в ответе Клиенту ООО МКК «ЦМФ» предлагает Клиенту заключить соответствующее соглашение между ООО МКК «ЦМФ» и Клиентом в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **6. Информация о способах и адресах для направления обращений Клиентами**

Клиенты могут обратиться с устными обращениями в офисы ООО МКК «ЦМФ».

Адреса для направления (представления) письменных обращений Клиентами в ООО МКК «ЦМФ»:

- офисы по выдаче микрозаймов (обособленные подразделения) ООО МКК «ЦМФ»;
- почтовым отправлением на адрес: 462419 г. Орск, а/я 11
- e-mail: [info@mfocmf.ru](mailto:info@mfocmf.ru);
- иным способом, предусмотренным договором микрозайма.

В Банке России создана Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров. Направить письменное обращение в Службу можно по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12 или по электронной почте: [fps@cbr.ru](mailto:fps@cbr.ru)

Задать вопрос можно по телефону контактного центра Банка России: 300 (бесплатно для звонков с мобильных телефонов), 8 800 300 3000 (для бесплатных звонков из регионов России), +7 499 300 3000 (в соответствии с тарифами оператора).

Форма для подачи обращений в СРО МФО Союз «Микрофинансовый Альянс»:

- почтовым отправлением по адресу: 127055, г. Москва, ул. Суцёвская, д. 21, офис 513;
- через официальный сайт: <https://alliance-mfo.ru>;
- по телефону СРО: 8 800 333 68 67;
- сайт СРО МФО Союз "Микрофинансовый Альянс" <https://alliance-mfo.ru/about/offers>

Обращение Клиента должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный, в зависимости от способа направления обращения).

В текст обращения рекомендовано включать следующую информацию и документы (при их наличии):

- номер договора, заключенного между Клиентом и ООО МКК «ЦМФ»;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника ООО МКК «ЦМФ», действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени Клиента, являются: письменная доверенность, решение суда о признании Клиента недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны в соответствии с действующим законодательством РФ.

Основания для отказа в рассмотрении обращения Клиента по существу:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие Клиента признаки (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;
- 2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ООО МКК «ЦМФ», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО МКК «ЦМФ», а также членов их семей;
- 3) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 4) в обращении содержится вопрос, на который Клиенту ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

Ответ на обращение Клиента ООО МКК «ЦМФ» направляет по адресу, предоставленному ему Клиентом при заключении договора микрозайма (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором микрозайма), или по адресу, сообщенному Клиентом в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора микрозайма, заключенного с Клиентом, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденных ООО МКК «ЦМФ».

В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение ООО МКК «ЦМФ» направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному ООО МКК «ЦМФ» Клиентом при заключении договора микрозайма.

В случае направления обращения от имени Клиента его представителем ООО МКК «ЦМФ» вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Клиента.

**7. Список офисов (обособленных подразделений) с адресами и режимом работы**

№п/п	Адрес	График
1	Оренбургская обл., г. Орск, Вокзальное шоссе, 9а	Пн-Вс 9.00-19.00
2	Оренбургская обл., г. Орск, пр. Ленина, д.94	Пн-Вс 9.00-19.00
3	Оренбургская обл., г. Орск, пр. Мира, 21	Пн-Вс 9.00-19.00
4	Оренбургская обл., г. Орск, пр. Ленина, 76	Пн-Вс 9.00-19:30
5	Оренбургская обл., г. Орск, Орский пр-кт, 7	Пн-Вс 10.00-19:30
6	Оренбургская обл., г. Гай, ул. Ленина, 48	Пн-Вс 10.00-19.00
7	Оренбургская обл., п. Новоорск, ул. Рабочая, 9	Пн-Пт 9.00-19.00 Сб-Вс 09.00-15.00
8	Оренбургская обл., п. Энергетик, 87	Пн-Пт 9.00-19.00 Сб 09.00-16.00 Вс - выходной
9	Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Советская, 114Б	Пн-Вс 09.00- 19:30
10	Оренбургская обл., г. Кувандык, ул. Ленина, 20	Пн-Пт 9.00-18.00 Сб 09.00-15.00 Вс - выходной