

**ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ УСЛУГИ
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»**

1. Полное наименование микрофинансовой организации:

Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Зенкофф»

2. Сокращенное наименование микрофинансовой организации:

ООО МКК «Зенкофф»

3. Адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения:

454084, г. Челябинск, ул. Кирова, 19-710

4. Обособленное подразделение микрофинансовой организации:

457131, Челябинская область, Троицкий район, с. Песчаное, ул. Советская, 10

5. Режим работы микрофинансовой организации:

понедельник-пятница с 9-00 до 18-00, за исключением нерабочих праздничных дней в соответствии с законодательством Российской Федерации.
Центр поддержки клиентов 8 800 550 46 77. Время работы: круглосуточно, без выходных.

6. Контактный телефон, по которому осуществляется связь с организацией:

8 800 550 46 77

7. Официальный сайт микрофинансовой организации:

www.manymoney.ru

8. ООО МКК «Зенкофф» использует следующий товарный знак:



Свидетельство на товарный знак (знак обслуживания) №638807

Зарегистрировано в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации 12 декабря 2017 г.

9. Третьи лица к оказанию финансовых услуг на основании гражданско-правовых договоров или доверенностей ООО МКК «Зенкофф» не привлекаются.

10. Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций: 1603475007997 от 08.12.2016 г.

11. ООО МКК «Зенкофф» является членом: Саморегулируемой организации Союз микрофинансовых организаций «Единство» (регистрационный номер в реестре членов №1379, дата внесения сведений в реестр членов: 17.02.2017 г.).

12. ООО МКК «Зенкофф» предоставляет финансовые услуги по предоставлению микрозаймов физическим лицам, а также услугу по продлению срока возврата займа в соответствии с Правилами предоставления микрозаймов ООО МКК «Зенкофф», Общими условиями договоров микрозайма ООО МКК «Зенкофф» и Индивидуальными условиями договоров потребительского займа.

13. Получатель финансовой услуги может получить разъяснения, касающиеся условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги, которую он намерен получить, следующими способами:

- направив письменный запрос по почте заказным отправлением по адресу: 454084, г. Челябинск, ул. Кирова, 19-710;
- направив запрос на адрес электронной почты: info@manymoney.ru
- позвонив по телефону: 8 800 550 46 77;
- обратившись лично по адресу ООО МКК «Зенкофф»: 454084, г. Челябинск, ул. Кирова, 19-710.

В указанном случае лицо, ответственное за рассмотрение обращения обязано составить ответ на поступившее обращение в течение 12 рабочих дней с даты его регистрации в Журнале регистрации обращений. Лицом, ответственным за предоставление соответствующих разъяснений является директор ООО МКК «Зенкофф».

Аналогичный порядок предоставления ответа и разъяснений применяется при возникновении у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства РФ, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги.

14. ООО МКК «Зенкофф» информирует получателей финансовых услуг о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги, в том числе:

- о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги и о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги в соответствии с общими условиями договоров потребительского займа;
- о том, что информация о ненадлежащем исполнении получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги передается микрофинансовыми организациями в бюро кредитных историй, что в дальнейшем может отрицательно сказаться на возможности получения займа/кредита.

15. Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности предусмотрены Федеральным законом от 03.07.2016 №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-закон №230-ФЗ).

На основании Закона №230-ФЗ получатель финансовой услуги вправе:

- 1) в любой момент отказаться от исполнения соглашения, заключенного с кредитором, об использовании иных способов взаимодействия, не предусмотренных ч. 1 ст. 4 Закона №230-ФЗ, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени 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 (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с получателем финансовой услуги способами, предусмотренными соглашением.
- 2) в любое время вправе отозвать согласие на осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом, сообщив об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку уполномоченному лицу кредитора или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах. 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 третьим лицом.

3) в любое время вправе отозвать согласие о передаче (сообщении) третьим лицам или делать доступными для них сведения о получателе финансовой услуги, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные получателя финансовой услуги, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее согласие (кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

4) при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от предусмотренной частями 3 и 5 статьи 7 Закона № 230-ФЗ, с получателем финансовой услуги.

5) направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление по форме, утвержденной Приказом ФССП России от 28.12.2016 № 822 «Об утверждении формы заявления должника об осуществлении взаимодействия с кредитором и (или) лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, только через представителя либо об отказе от взаимодействия», касающегося взаимодействия с получателем финансовой услуги посредством личных встреч, телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие); телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, с указанием на: 1) осуществление взаимодействия только через указанного получателем финансовой услуги представителя; 2) отказ от взаимодействия.

Заявление получателя финансовой услуги об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения обязательства. Заявление получателя финансовой услуги об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным.

6) в любое время отменить свое заявление, касающееся взаимодействия с получателем финансовой услуги посредством личных встреч, телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие), путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

7) требовать от кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах соблюдения ограничений и исполнения обязанностей, установленных Законом № 230-ФЗ.

16. Обращения получателями финансовых услуг могут быть направлены:

1) - в ООО МКК «Зенкофф», любым способом, предусмотренным договором потребительского займа по реквизитам, указанным в договоре потребительского займа, обращения лиц, намеренных получить финансовую услугу – по почте заказным отправлением по адресу ООО МКК «Зенкофф»: 454084, г. Челябинск, ул. Кирова, 19, оф. 710;

- на адрес электронной почты: info@manymoney.ru.

2) в Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Единство», посредством оформления через форму обратной связи, расположенную на сайте <https://sro-mfo.ru>, либо направить письмо по адресу 420066, РТ г. Казань, а/я 100.

3) в Управление ФССП по Челябинской области путем обращения в «Интернет - приемную» на сайте <http://fssprus.ru/form/>, либо почтой по адресу: 454078, г. Челябинск, ул. Барбюса, 136В.

4) в Прокуратуру Челябинской области путем обращения в Интернет-приемную на сайте <http://www.chelproc.ru/internetroom/send/>, либо почтой по адресу: 454091, г. Челябинск, ул. Елькина, 11.

5) в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Челябинской области, путем обращения на сайте <http://74.rosпотребнадзор.ru/338>, либо почтой по адресу: 454092, г. Челябинск, ул. Елькина, 73.

6) в Центральный Банк РФ в Департамент микрофинансового рынка путем обращения на сайте <https://www.cbr.ru/reception/>, либо почтой по адресу 107016, г. Москва, ул. Неглинная, 12.

Информируем о получателях финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения:

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; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2) в обращение рекомендуется включить следующую информации и документы (при их наличии):
-номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
-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 микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
-иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
-копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

17. Защита прав получателя финансовой услуги может осуществляться следующими способами:

- восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;
- признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;
- самозащиты права;
- присуждения к исполнению обязанности в натуре;
- возмещения убытков;
- взыскания неустойки;
- компенсации морального вреда;
- прекращения или изменения правоотношения;
- иными способами, предусмотренными законом.

Получатель финансовой услуги вправе урегулировать спор с ООО МКК «Зенкофф» в досудебном порядке, путем направления претензии.

18. ООО МКК «Зенкофф» обращает внимание всех получателей финансовых услуг, что до заключения договора потребительского займа необходимо детально изучить Правила предоставления микрозаймов ООО МКК «Зенкофф», Общие условия договоров микрозайма ООО МКК «Зенкофф», а в случае необходимости обратиться в ООО МКК «Зенкофф», направив письменный запрос почтой отправлением по адресу ООО МКК «Зенкофф»: 454084, г. Челябинск, ул. Кирова, 19, оф. 710.

Кроме того, получателю финансовых услуг необходимо внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;
- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения 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).

19. ООО МКК «Зенкофф» уведомляет получателей услуг о том, что во исполнение п. 1 ст. 9 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, до заключения договора потребительского займа или принятия получателем финансовой услуги на обслуживание микрофинансовая организация обязана запросить у получателя финансовой услуги следующую информацию:

- 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);
- о возможности предоставления обеспечения исполнения получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе залог, поручительство), в случае, если предоставление обеспечения предусмотрено условиями договора об оказании финансовой услуги;
- о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30 000 (тридцать тысяч) рублей);
- о наличии в собственности получателя финансовой услуги движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

ООО МКК «Зенкофф» информирует получателей услуг о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на запрос микрофинансовой организации в соответствии с п. 1 ст. 9 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа

20. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности.

Микрофинансовая организация рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед микрофинансовой организацией по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

- смерть получателя финансовой услуги;
- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 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;
- обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

-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. Вышеуказанные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями. Подтверждающие документы предоставляются вместе с заявлением о реструктуризации задолженности. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.