

**МИНИМАЛЬНЫЙ ОБЪЕМ ИНФОРМАЦИИ  
ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ  
(В СООТВЕТСТВИИ С БАЗОВЫМ СТАНДАРТОМ ЦБ РФ)**

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» Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Городское Сберегательное Отделение» публикует минимальный объем информации, предоставляемый получателю финансовой услуги. Настоящий документ размещается в местах оказания услуг (офисы Общества по выдаче микрозаймов) и в сети Интернет на сайте <http://gosotdelenie.ru/> и содержит следующую информацию:

***Информация для получателей финансовых услуг Общества***

**1. Общая информация:**

- ***полное и сокращенное наименование микрофинансовой организации:*** Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Городское Сберегательное Отделение», ООО МКК «ГСО».

- ***юридический адрес:*** 664020, Иркутская обл., г. Иркутск, ул. Сибирских Партизан, д. 20

- ***адреса отделений микрофинансовой организации*** - указаны на сайте [www.gosotdelenie.ru/contacts](http://www.gosotdelenie.ru/contacts), также можно получить данную информацию по телефону 8-800-5-100-800 (для бесплатных звонков из регионов России);

- ***режим работы микрофинансовой организации:*** - указаны на сайте [www.gosotdelenie.ru/contacts](http://www.gosotdelenie.ru/contacts), также можно получить данную информацию по телефону 8-800-5-100-800 (для бесплатных звонков из регионов России).

- ***контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией:*** (3952) 500-281 (звонок по тарифам Вашего оператора связи), 8-800-5-100-800 (для бесплатных звонков из регионов России);

- ***официальный сайт микрофинансовой организации:*** <http://gosotdelenie.ru/>;

- ***информация:***

***об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке (при наличии):*** отсутствует

***о факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности:*** отсутствует

***о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций:*** 1143850053654

***о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации):*** член Саморегулируемой организации Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР») (№38 000414 от 13.03.2016 г.).

***об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации)*** – отсутствует

- ***текст Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации*** размещен на сайте <http://gosotdelenie.ru/> в разделе документы и на стенде в офисе Общества.

**2. Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации, в том числе оказываемых за дополнительную плату**

Общество оказывает финансовые и дополнительные услуги потребителям. Полный перечень услуг размещен на сайте <http://gosotdelenie.ru/> в разделе «виды микрозаймов» и на стенде в офисе Общества.

**3. Порядок разьяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разьяснений в ООО МКК «ГСО».**

Сотрудники, ответственные за предоставление разьяснений условий

Ответственность за разьяснение условий возлагается на сотрудников следующих должностей:

- Генеральный директор;
- Заместитель генерального директора;
- Начальник юридического отдела;
- Заместитель начальника юридического отдела;
- Юрист;
- Экономист-менеджер.

Принципы разьяснения условий

3.1. Основными принципами разьяснения условий являются добросовестность, полнота и достоверность разьясняемых сведений.

3.2. При разьяснении условий договора микрозайма не допускается:

- оказание психологического давления на Заявителя с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- стимулирование заключения Заявителем иного договора микрозайма с целью возврата первоначального микрозайма, оформленного Заявителем на лучших для него условиях.

3.3. В случае возникновения у Заявителя вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, ответственный сотрудник обязан предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разьяснения. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

3.4. Ответственный сотрудник имеет права и обязан разьяснять условия посредством:

- телефонных переговоров;
- личных бесед (на территории подразделений МКК, так и в месте нахождения Заявителя);
- в письменной форме - на соответствующее письменное обращение Получателя финансовой услуги, поступившее в офис МКК.

3.5. Разьяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую Получатель финансовой услуги намерен получить в МКК, доводится до получателей финансовых услуг бесплатно.

Список условий, обязательных для разьяснения

3.6. Ответственный сотрудник обязан разьяснить Заявителю следующие условия:

- 3.6.1. Сумма микрозайма;
- 3.6.2. Срок действия договора;
- 3.6.3. Валюта, в которой предоставляется микрозайм;
- 3.6.4. Процентная ставка;
- 3.6.5. Количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика (график погашения микрозайма);
- 3.6.6. Порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате микрозайма;
- 3.6.7. Способы исполнения заемщиком обязательств по договору по месту нахождения заемщика;
- 3.6.8. Бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору;
- 3.6.9. Обязанность заемщика заключить иные договоры;

- 3.6.10. Ответственность заемщиков за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) и порядок их определения;
- 3.6.11. Условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору;
- 3.6.12. Способ обмена информацией между кредитором и заемщиком;
- 3.6.13. Очередность погашения задолженности;
- 3.6.14. Разрешение споров, в том числе их досудебное урегулирование;
- 3.6.15. Способы защиты законных прав Заявителя;
- 3.6.16. Способы взаимодействия, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности;
- 3.6.17. Прочие условия договора микрозайма;
- 3.6.18. Запрос информации из Бюро кредитных историй и предоставление информации в Бюро.

***4. Информация 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 (выдаче потребительского микрозайма или привлечении денежных средств финансовой организацией):***

- 4.1. Риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;
- 4.2. 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 (микрозаймам);
- 4.3. 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).
- 4.4. Риск увеличения 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, а именно:
  - 1) Риск увеличения у получателя микрозайма суммы платежа по процентам за пользование микрозаймом в соответствии с договором в случае просрочки Заемщиком возврата микрозайма (части микрозайма) в связи с тем, что проценты по договору микрозайма начисляются на остаток основного долга.
  - 2) Риск применения к заемщику неустойки, штрафа, пени в соответствии с договором в следующих случаях и размерах: за неисполнение или за ненадлежащее исполнение заемщиком обязательств по возврату микрозайма и (или) уплате процентов на сумму микрозайма начисляется пеня в размере предусмотренную договором от суммы основного долга за каждый день нарушения обязательств и включительно до дня фактического возврата суммы микрозайма. Пени начисляются только на не погашенную часть суммы основного долга. Уплата пени не освобождает от выплаты процентов по микрозайму.
  - 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 случае нарушения заемщиком условий договора потребительского кредита (микрозайма) в отношении сроков возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем шестьдесят календарных дней в течение последних ста восьмидесяти календарных дней;

- в случае нарушения заемщиком условий договора потребительского кредита (микрозайма), заключенного на срок менее чем шестьдесят календарных дней, по сроку возврата сумм основного долга и (или) уплаты процентов продолжительностью (общей продолжительностью) более чем десять календарных дней.

4) При взыскании задолженности по договору микрозайма посредством судебного приказа или исполнительного листа по решению суда с получателя финансовой услуги взыскивается государственная пошлина и прочие судебные расходы.

5) При взыскании задолженности по договору микрозайма (по исполнительным документам) через Федеральную службу судебных приставов, при неисполнении исполнительного документа в срок предусмотренный для добровольного исполнения и непредставления доказательств того, что исполнение было невозможным вследствие чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, взыскивается исполнительный сбор в размере 7% от подлежащей взысканию суммы, но не менее тысячи рублей с физических лиц, и не менее десяти тысяч рублей с юридических лиц.

4.5. Риск утраты репутации надежного заемщика вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному ООО МКК «ГСО» микрозайму;

4.6. Риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй вследствие неисполнения заемщиком своих обязательств по предоставленному ООО МКК «ГСО» микрозайму;

4.7. Риск отказа ООО МКК «ГСО» от выполнения распоряжения клиента, от принятия получателем 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».

### ***5. Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности***

Права заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности закреплены в Федеральном законе № 230-ФЗ от 03.07.2016 года «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". Полный текст закона доступен по ссылке [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_200497/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_200497/).

Заемщик имеет право:

- погасить возникшую просроченную задолженность;
- воспользоваться иными правами, установленными действующим законодательством;
- направить ООО МКК «ГСО» и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его

интересах, заявление, касающееся способов взаимодействия с ним, с указанием на:

- 1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- 2) отказ от взаимодействия.

Заявление об отказе взаимодействия может быть направлено не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства. Заявление должника об отказе от взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным.

- в любое время вправе отменить свое заявление, касающееся способов взаимодействия с ним, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором микрозайма;

- в любое время вправе отозвать согласия, данные им при заключении договора микрозайма, сообщив об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому даны соответствующие согласия, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением;

- запретить Займодавцу уступать свои права по договору микрозайма третьим лицам, выражая соответствующий письменный запрет в Индивидуальных условиях Договора при подписании Договора либо иным в письменном виде не позднее срока возврата микрозайма, установленного Индивидуальными условиями.

**6. Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, в Банк России и финансовому уполномоченному.**

**6.1. Обращения направляются в Общество:**

по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением в Общество по адресу: 664020, Иркутская обл., г. Иркутск, ул. Сибирских Партизан, д. 20;

- по электронной почте 723535@mail.ru (документы в электронном виде подписываются аналогом собственноручной подписи);
- через сайт ООО МКК «ГСО»: <http://gosotdelenie.ru/>;
- устное обращение в ООО МКК «ГСО» 8 (3952) 500-281 (звонок по тарифам Вашего оператора связи).
- Личное обращение в ООО МКК «ГСО» 664005, РФ, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Маяковского, д. 19.

**6.2. Возможность направления обращений в Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие»:**

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 107078, г. Москва, Орликов переулок, д. 5, стр. 2, подъезд 1, этаж 5, офисы 538 и 540;
- по электронной почте: [info@nprmir.ru](mailto:info@nprmir.ru);
- по факсу: + 7 (495) 258-8709;
- по телефону: +7 (495) 258-87-05, +7 (495) 258-68-31 (звонок по тарифам Вашего оператора связи);

**6.3. Возможность направления обращений в Банк России:**

- через Интернет-приемную Банка России: Интернет-приемная Банка России (на сайте Банка России <http://www.cbr.ru/Reception/>).
- на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;
- на почтовый адрес: 664025, РФ, Иркутская область г. Иркутск, ул. Ленина, 16;
- по факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса +7 495 771-48-30) Центральный Банк Российской Федерации;
- по факс (3952) 25-48-88 Отделение по Иркутской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации;
- по телефону 8(800) 300-3000 (для бесплатных звонков из регионов России), +7(499) 300-3000 (звонок по тарифам Вашего оператора связи), Банк России;
- по телефон (3952) 25-47-00 Отделение по Иркутской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации (звонок по тарифам Вашего оператора связи);
- передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1
- передать нарочно в пункт приема корреспонденции Отделение по Иркутской области Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации по адресу: Иркутская область г. Иркутск, ул. Ленина, 16;

**6.4. Возможность направления обращений в Службу финансового уполномоченного:**

- на сайте Службы финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/lk/login>.
- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3;
- по телефону 8(800) 200-0010 (для бесплатных звонков из регионов России).

**7. Информация о способах 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).**

получатель финансовой услуги имеет право:

- погасить задолженность;
- получить информацию о размере и структуре его задолженности, о наименовании займодавца, о сроках, порядке и способах погашения просроченной задолженности;
- представить гарантийное письмо о погашении задолженности;
- получить ответ на претензию по действиям Общества, в случае ее направления в адрес организации в виде обращения;
- подать заявление на реструктуризацию задолженности в соответствии с Порядком реструктуризации задолженности.

**8. Информация для принятия получателем финансовых услуг обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского микрозайма на предлагаемых микрофинансовой организацией условиях.**

8.1. Получателю финансовых услуг до заключения договора потребительского микрозайма необходимо детально изучить Правила предоставления микрозаймов, Общие условия договора потребительского микрозайма, Индивидуальные условия договора потребительского микрозайма, а также иные документы, касающиеся предоставляемой ООО МКК «ГСО» финансовой услуги на официальном сайте ООО МКК «ГСО» <http://gosotdelenie.ru/> и/или обратившись в офис Общества. В случае необходимости он может обратиться за разъяснениями способом, предусмотренным в пункте 6.1. Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

8.2. Получателю финансовых услуг до заключения договора потребительского микрозайма 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).

**9. Информация о сведениях, предоставляемых получателем финансовых услуг ООО МКК «ГСО», которые могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского микрозайма.**

9.1. Во исполнение п. 1 ст. 9 Стандарта до заключения договора потребительского микрозайма 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 микрозайма 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 микрозайма 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 микрозайма на сумму, превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей).

9.2. Настоящим ООО МКК «ГСО» информирует о том, что сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на запрос ООО МКК «ГСО» в соответствии с п. 1 ст. 9 Стандарта, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского микрозайма.

**10. ООО МКК «ГСО» по договору микрозайма бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставляет получателю финансовой услуги по его заявлению заверенные ООО МКК «ГСО» копии следующих документов или предоставляет информацию о невозможности предоставления таких документов:**

- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;
- 2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление микрозайма;
- 3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги микрозайма (платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа, расходный кассовый ордер);
- 4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги;
- 5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

б) Документы, указанные в пункте 1-4 настоящей статьи, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в пункте 5 настоящей статьи, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Если документ, указанный в пункте 3 настоящей статьи, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документа микрофинансовой организацией увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, микрофинансовая организация вправе предоставить указанные в пункте 3 настоящей статьи документы при ответе на такое обращение в течении 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений».

**11. Информация для получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.**

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом (индивидуальным предпринимателем):

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение (адрес, предоставленный получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги 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, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным микрофинансовой организацией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение микрофинансовая организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги).

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом:

- полное наименование и место нахождения юридического лица;
- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

***12. Рекомендуется включать в обращение следующей информации и документов (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.