



Информация, предоставляемая клиенту - получателю финансовой услуги

1. Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ТВОИ ПЛЮС»
2. Сокращенное наименование: ООО МКК «ТВОИ ПЛЮС»
3. ОГРН: 1147847249120
4. ИНН: 7810355759
5. КПП: 781601001
6. Юридический адрес: 192241, г. Санкт-Петербург, ш. Южное, д. 46, пом. 71
7. Фактический адрес: 192241, г. Санкт-Петербург, ш. Южное, д. 46, пом. 71
8. Телефон: 88003338652, 88124263717
9. E-mail: info@tvoidengi.com
10. Официальный сайт: <http://tvoyidengi.ru/>
11. Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций 651403140005618
12. Дата внесения сведений в гос. реестр МФО 09.09.2014
13. Информация об используемых микрофинансовой организацией товарных знаках:


14. Информация о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации): ООО МКК «ТВОИ ПЛЮС» является членом Саморегулируемой организации Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие», дата регистрация в реестре СРО – 21.04.2016.
15. Информация о финансовых услугах: Информация расположена по ссылке - <https://www.tvoidengi.com/dokumentatsija/>
16. Информация о порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги: До подачи Заявления о предоставлении потребительского займа получатель финансовой услуги должен ознакомиться с Правилами предоставления микрозаймов, Информацией об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа, Общими условиями договора потребительского микрозайма, размещенными на сайтах <http://tvoyidengi.ru/>, <https://dozarplati.com/>.

При наличии вопросов, неясностей со стороны получателя финансовой услуги менеджер по работе с клиентами и/или специалист по работе с клиентами разъясняет и отвечает на вопросы получателя финансовой услуги.

В случае если получатель финансовой услуги соглашается с локальными актами, Займодавец при принятии решения о предоставлении Займа Заемщику предоставляет ему проект индивидуальных условий Договора и информирует Заемщика обо всех существенных условиях договора потребительского займа.

При наличии вопросов, неясностей со стороны получателя финансовой услуги менеджер по работе с клиентами и/или специалист по работе с клиентами разъясняет и отвечает на вопросы получателя финансовой услуги.

17. *Информация о лицах, ответственных за предоставление разъяснений условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги:*

- Менеджеры по работе с клиентами;
- Специалисты по работе с клиентами

18. *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 займа):*

Увеличение суммы расходов, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору потребительского займа в связи с начислением неустойки за несвоевременное исполнение обязательств по указанному договору, а также при обращении в суд в связи с нарушением условий договора – возмещение сумм судебных издержек (государственной пошлины).

19. *Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности:*

- Право на предоставление информации о персональных данных (фамилия, имя и отчество (при наличии)) либо наименования кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах при осуществлении непосредственного взаимодействия.
- Право на согласие либо отказ от способов взаимодействия, не поименованных в ч. 1 ст. 4 Федерального Закона от 02.07.2016 № 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 Федеральный Закон от 02.07.2016 № 230-ФЗ), которое осуществляется посредством направления письменного соглашения между должником и кредитором или лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах.

- Право на взаимодействие исключительно с кредитором (новым кредитором, при переходе к нему прав требования) либо с лицом, действующее от имени и (или) в интересах кредитора, только в том случае, если оно является кредитной организацией или лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенным в государственный реестр.
- Вправе отозвать согласие на обработку, передачу (сообщение) третьим лицам персональных данных, просроченной задолженности и порядке ее взыскания¹.
- Право на взаимодействие на русском языке или языке, на котором составлен договор или иной документ, на основании которого возникла просроченная задолженность.
- Вправе направить либо отменить, адресованное кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона от 02.07.2016 № 230-ФЗ, с указанием на:
 - 1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя²;
 - 2) отказ от взаимодействия.
- Вправе получать ответы на обращения по содержащимся в таком обращении вопросам,

¹ Обработка персональных данных (независимо от направления отказа) допускается если она необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем, по которому является субъект персональных данных (п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»).

² В качестве представителя должника может выступать только адвокат.

касающимся просроченной задолженности и ее взыскания.

- Вправе получать информацию о привлечении иного лица для осуществления взаимодействия.
- Должник, также имеет иные права, предусмотренные Федеральным Законом от 02.07.2016 № 230-ФЗ.

20. *Информация о способах для направления обращений получателями финансовых услуг:*

Обращения, адресованные микрофинансовой организации, получатели финансовых услуг вправе направлять следующими способами:

- По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении;
- Простым почтовым отправлением.

21. *Информация об адресах для направления обращений получателями финансовых услуг:*

Адрес для направления почтовых отправлений – 192241, г. Санкт-Петербург, ш. Южное, д. 46, пом. 71.

22. *Информация о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России:*

- Центральный Банк Российской Федерации (Банк России) – 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12;
- Саморегулируемой организации Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» - 107078, г. Москва, Орликов пер., д. 5, стр. 2.

23. *Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора:*

При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, микрофинансовая организация доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в договоре потребительского микрозайма, по выбору микрофинансовой организации претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии микрофинансовой организацией получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, микрофинансовая организация вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Настоящим Общество доводит до сведения потребителей финансовых услуг, что согласно положениям статьи 18 «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», (утв. Банком России 22.06.2017) (далее – Базовый стандарт) жалобы, обращения, запросы направляемые в адрес Общества должны отвечать следующим требованиям:

«7. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи, 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.

8. Микрофинансовая организация обязана довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой 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 микрофинансовой 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».

Согласно этой же статье Базового стандарта, у Общества есть право на отказ в рассмотрении обращения потребителя финансовой услуги, если оно не отвечает вышеуказанным требованиям.

«9. Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, 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; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);*

- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги 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».