



Общество с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «ФИНТЕРРА» (ООО МКК «ФИНТЕРРА»)
Юридический адрес: 630099, г. Новосибирск, ул. Октябрьская магистраль, д. 3, оф. 903
Почтовый адрес: 650000, г. Кемерово, пр. Советский, 2/6
ИНН 4205219217, ОГРН 1114205007443, КПП 540601001
Тел.: 8-800-301-4344

Утверждено приказом
Генерального директора ООО МКК «ФИНТЕРРА»
№ 216/25-ОД от 19.08.2025г.
Подлежит применению с 01.09.2025 года

Информация

для клиентов на основании Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утвержденного Банком России 22.06.2017)

Полное/сокращенное наименование МФО			
Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ФИНТЕРРА» / ООО МКК «ФИНТЕРРА»			
Адрес местонахождения и режим работы МФО			
Адрес/местонахождение офиса	Режим работы	Обед	Выходной
г. Новосибирск, ул. Октябрьская магистраль 3, офис 903	пн-пт с 8.00 до 17.00	обед с 12.00 до 13.00	сб, вск
г. Кемерово, пр. Советский 2/6	пн-пт с 9.00 до 18.00	обед с 13.00 до 14.00	сб, вск
С полным актуальным списком адресов обособленных подразделений, оказывающих услуги получателям финансовых услуг (далее - отделения продаж), и режимом их работы можно ознакомиться на сайте финтерра.рф, либо позвонить по номеру телефона 8-800-301-43-44			
Контактный телефон			
8-800-301-43-44			
Официальный сайт			
финтерра.рф			
Информация о товарном знаке			
Товарный знак (знак обслуживания) «ФИНТЕРРА» № 517264, зарегистрирован в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации 08 июля 2014 г. и сроком действия до 01.04.2033 г.;			
Товарный знак (знак обслуживания) № 530278, зарегистрирован в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации 18 декабря 2014 г. и сроком действия до 16.07.2033 г.;			
Товарный знак (знак обслуживания) № 508422, зарегистрирован в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации 12 марта 2014 г. и сроком действия до 28.02.2033 г.;			
Товарный знак (знак обслуживания) № 771853, зарегистрирован в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания Российской Федерации 14 августа 2020 г. и сроком действия до 22.01.2030 г.			
Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «УК» АСВ», 650000, г. Кемерово, пр. Советский, 2/7.			
Предоставлено право использования: Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ФИНТЕРРА», на основании лицензионного договора о предоставлении неисключительной лицензии на использование товарных знаков от 10.04.2023 г., срок пользования до 22.01.2030г. на территории РФ.			
Информация о привлечении к оказанию финансовых услуг третьих лиц			
Третьи лица для оказания финансовых услуг не привлекаются.			

Номер записи в гос. реестре МФО
651303532002603
Номер членства в СРО и дата приема в СРО
Регистрационный № в реестре членов СРО «МиР» 42 000173, дата регистрации в реестре – 12.10.2015г.
Исключение из СРО и дата исключения из СРО
Информация отсутствует
Текст Базового стандарта (утвержденного Банком России 22.06.2017)
Размещен на сайте финтерра.рф, а также в папке клиента в офисах отделений продаж
Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах, оказываемых за дополнительную плату
Займодавец предоставляет Заемщикам следующие виды займов: «Деньги до зарплаты»: - сумма: от 100 до 30 000 рублей (включительно); - срок до 31 календарного дня (включительно); - процентная ставка: 292,000 % (двести девяносто два целых ноль тысячных) процентов годовых – 365/366 дней (0,8 % (ноль целых восемь десятых) в день) за время пользования суммой займа по дату возврата; - Диапазон значений полной стоимости потребительского кредита (займа): 292,000 % (двести девяносто два целых ноль тысячных процента) годовых; - погашение Займа осуществляется единовременным платежом, в день установленного в договоре возврата Займа. «Большие деньги»: - сумма от 31 000 до 49 980 рублей (включительно); - срок от 61 календарного дня (включительно) до 365/366 календарных дней (включительно); - процентная ставка от 73,000 % (семьдесят три целых ноль тысячных) процента годовых до 292,000 % (двести девяносто два целых ноль тысячных) годовых – 365/366 дней (от 0,2 % (ноль целых две десятых) процента в день до 0,8 % (ноль целых восемь десятых) в день); - погашение Займа осуществляется по Графику платежей. Диапазоны значений полной стоимости кредита (займа): не более 292,000 % (двести девяносто два целых ноль тысячных процента) годовых – 365 (366) дней. Займодавец предоставляет Заемщикам следующие виды дополнительных услуг: Услуги по добровольному страхованию жизни и (или) здоровья, имущества Заемщика, а также иного страхового интереса Заемщика. Услуги по СМС-информированию Заемщика о дополнительной информации по микрозаймам. С актуальной информацией на момент получения услуги можно ознакомиться на сайте ООО МКК «ФИНТЕРРА» финтерра.рф, в отделениях продаж, либо позвонить по номеру телефона 8-800-301-43-44
Информация об установленном в МФО порядке разъяснения условий оказания той или иной услуги; информацию о лице, ответственном за представление соответствующих разъяснений.
При обращении получателя финансовых услуг условия оказания той или иной услуги разъясняются непосредственно специалистом отделения продаж, в которое обратился получатель финансовых услуг, либо специалист Контактного центра в случае обращения получателя финансовых услуг по телефону 8-800-301-43-44. Ответственность несет сотрудник, разъясняющий условия.
Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствий при использовании финансовой услуги.
Риски: Предоставление недостоверной информации от получателя финансовой услуги о состоянии его текущего финансового положения с целью получения займа в МФО. Последствия: Отказ в выдаче займа.
Риски: Переоценка получателем финансовой услуги своей платежеспособности (несоразмерность долговой нагрузки текущему финансовому положению), неверная оценка предполагаемых сроков и сумм поступления денежных средств для исполнения своих обязательств на момент заключения договора об оказании финансовой услуги. Наступление 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, на получение дохода). Последствия: Просрочка платежей; Ухудшение кредитной истории (передача в Бюро кредитных историй сведений о просрочке платежей; сведений о судебных решениях); Начисление неустойки (пени); Досрочный возврат займа вместе с причитающимися процентами или расторжение договора потребительского займа.
Риски: Увеличение 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 также при обращении в суд в связи с нарушением условий договора - возмещение сумм судебных издержек (государственной пошлины).

Последствия: Начисление неустойки (штрафа, пени), взыскание судебных издержек (государственной пошлины).

Информация о правах Заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности

В соответствии с Федеральным законом от 03.07.2016 г. № 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 № 230-ФЗ) при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе взаимодействовать с должником, используя:

1) личные встречи, телефонные переговоры, автоматизированного интеллектуального агента (непосредственное взаимодействие);

2) телеграфные сообщения, короткие текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сети связи общего пользования или с использованием сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг) в случае, предусмотренном частью 11 статьи 1 Федерального закона № 230-ФЗ, либо информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет»;

3) письменную корреспонденцию, доставляемую по месту жительства или месту пребывания должника операторами почтовой связи, курьером или специальными (курьерскими) службами доставки без непосредственного взаимодействия;

Иные, за исключением указанных выше, способы взаимодействия с должником кредитора или представителя кредитора, могут быть предусмотрены письменным соглашением между должником и кредитором или представителем кредитора. Настоящее соглашение должно содержать указание на конкретные способы взаимодействия с должником кредитора или представителя кредитора с учетом требований, предусмотренных частью 2 статьи 6 Федерального закона № 230-ФЗ.

Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения, указанного выше соглашения, сообщив об этом кредитору и (или) представителю кредитора путем направления соответствующего уведомления одним из следующих способов:

1) через нотариуса,

2) по почте заказным письмом,

3) по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте кредитора или представителя кредитора в сети «Интернет» либо указанному при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником, при условии направления должником сообщения с адреса электронной почты должника, указанного при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником либо предоставленного должником кредитору иным способом, согласованным сторонами;

4) путем вручения под расписку;

5) иным способом, предусмотренным соглашением между кредитором и должником.

В случае получения такого уведомления кредитор и (или) представитель кредитора обязаны прекратить направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением, не позднее трех рабочих дней после дня получения такого уведомления.

Направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие кредитора или представителя кредитора, с любыми третьими лицами, под которыми понимаются члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи и любые другие физические лица, по инициативе кредитора или представителя кредитора, может осуществляться только при одновременном соблюдении следующих условий:

1) имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом;

2) имеется согласие третьего лица на осуществление с ним взаимодействия.

Согласия, содержащие в том числе согласия должника и (или) третьего лица на обработку их персональных данных, должны быть даны в письменной форме в виде отдельных документов независимо от наличия или отсутствия просроченной задолженности.

Должник в любое время вправе отозвать согласие, указанное выше, сообщив об этом кредитору или представителю кредитора, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом; по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте кредитора или представителя кредитора в сети «Интернет» либо указанному при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником, при условии направления должником сообщения с адреса электронной почты должника, указанного при заключении договора или иного соглашения между кредитором и должником либо предоставленного должником кредитору иным способом, согласованным сторонами; путем вручения заявления под расписку уполномоченному лицу кредитора или представителю кредитора; иным способом, предусмотренным соглашением между кредитором и должником.

В случае получения такого уведомления кредитор и (или) представитель кредитора обязаны прекратить направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом не позднее трех рабочих дней после дня получения уведомления.

Вышеуказанное согласие третьего лица на осуществление с ним взаимодействия, может быть отозвано третьим лицом в любое время путем сообщения об этом кредитору или представителю кредитора, которым дано соответствующее согласие, в любой позволяющей подтвердить факт его отзыва форме. В случае получения такого сообщения кредитор и (или) представитель кредитора обязаны прекратить направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом не позднее трех рабочих дней после дня получения такого сообщения.

Документы (в том числе согласия, отзывы согласий, уведомления, письма), направляемые должником, представителем должника по адресу кредитора (представителя кредитора), могут быть оформлены в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью либо неквалифицированной электронной подписью, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в установленном Правительством Российской Федерации порядке, при условии организации взаимодействия физического лица с указанной инфраструктурой с применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации или с использованием простой электронной подписи, ключ которой получен при личной явке в соответствии с правилами использования простой электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг в электронной форме, установленными Правительством Российской Федерации, при условии, что идентификация (аутентификация) такого заявителя осуществлена с применением информационных технологий без его личного присутствия путем предоставления сведений из федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно - технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации) и информации из государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации физических лиц с использованием биометрических персональных данных» в порядке, установленном Федеральным законом от 29.12.2022 г. № 572-ФЗ «Об осуществлении идентификации и (или) аутентификации физических лиц с использованием биометрических персональных данных, о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации».

Кредитор, которым является микрофинансовая организация, включенная в перечень микрофинансовых организаций, и представитель кредитора при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, вправе взаимодействовать с должником с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг в случае, если информационная система соответствующей организации присоединена к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Взаимодействие с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг осуществляется путем направления посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия в личный кабинет должника на Едином портале государственных и муниципальных услуг сообщений в соответствии с форматами, утверждаемыми уполномоченным органом по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий, при условии наличия на осуществление такого взаимодействия согласия должника, выраженного в личном кабинете на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и (или) представителю кредитора 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 случае получения заявления должника об отказе от взаимодействия по истечении четырех месяцев с даты возникновения просрочки исполнения им обязательств, кредитор или представитель кредитора не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 Федерального закона № 230-ФЗ, по истечении трех рабочих дней после дня получения такого заявления.

В случае получения уведомления, указанного в пункте 2 части 4.1 статьи 8 Федерального закона № 230-ФЗ, кредитор или представитель кредитора не вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие с представителем должника способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 Федерального закона № 230-ФЗ, по истечении трех рабочих дней после дня получения такого уведомления.

В случае принятия судебного акта о взыскании просроченной задолженности, совершения нотариусом исполнительной надписи о взыскании просроченной задолженности либо выдачи иного исполнительного документа о взыскании просроченной задолженности действие заявления должника об отказе от взаимодействия и связанных с ним ограничений, предусмотренных частью 7 статьи 8 Федерального закона № 230-ФЗ, приостанавливается на два месяца со дня вступления в законную силу судебного акта, либо со дня

совершения нотариусом исполнительной надписи, либо со дня выдачи иного исполнительного документа о взыскании просроченной задолженности. В течение указанного срока допускается осуществление направленного на возврат просроченной задолженности взаимодействия с должником с соблюдением иных ограничений, предусмотренных настоящим Федеральным законом. В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности, до дня совершения нотариусом исполнительной надписи о взыскании просроченной задолженности либо до дня выдачи иного исполнительного документа о взыскании просроченной задолженности заявление должника об отказе от взаимодействия не направлялось, он вправе направить такое заявление в порядке, предусмотренном настоящей статьей, по истечении одного месяца после дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности, совершения нотариусом исполнительной надписи о взыскании просроченной задолженности либо выдачи иного исполнительного документа о взыскании просроченной задолженности.

Информация о способах и адресах для направления обращений Заемщиков, в том числе в СРО и ЦБ РФ.

Обращения по вопросам, связанным с получением и использованием финансовых услуг, взысканием задолженности по договорам потребительских займов могут быть направлены непосредственно получателем финансовых услуг или его представителем (с обязательным приложением документов, подтверждающих полномочия) в:

- **ООО МКК «ФИНТЕРРА»**

Юридический адрес: 630099, г. Новосибирск, ул. Октябрьская магистраль, д. 3 оф. 903

Почтовый адрес: 650000, г. Кемерово, пр. Советский 2/6

по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым почтовым отправлением

или на адрес электронной почты cs@fterra.ru.

Сайт <https://финтерра.рф> путем регистрации обращения в разделе «Направить обращение» на главной странице сайта.

- **Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР»)**

107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр. 1, 2 этаж, пом.11

тел. +7(495) 258 -87-05,

по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым почтовым отправлением или на указанный электронный адрес info@npmir.ru.

зарегистрировав обращение на сайте <https://npmir.ru/feedback/users/>

- **Центральный банк Российской Федерации**

107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12,

300 (бесплатно для звонков с мобильных телефонов)

8 800 300 3000 (бесплатно для звонков из регионов России)

+7 499 300 3000 (в соответствии с тарифами оператора)

По почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, простым почтовым отправлением или через Интернет-приемную на официальном сайте www.cbr.ru

- **Сибирское главное управление Центрального банка Российской Федерации**

630099, г. Новосибирск, Красный пр-т, 27

Тел. 8 (383) 222-31-00, факс 227-81-05, 8 (383) 217-63-44

- **Финансовый уполномоченный - Автономная некоммерческая организация «Служба обеспечения деятельности финансового уполномоченного»**

119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3;

тел. 8 (800) 200-00-10 (понедельник-пятница с 8.00 до 20.00 (МСК) кроме нерабочих праздничных дней.

Бесплатно для звонков из регионов России), часы приема корреспонденции: понедельник - четверг с 9:00 до 18:00, пятница с 9:00 до 16:45;

сайт: <https://finombudsman.ru/>

Информация о способах защиты Заемщика, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе процедуры медиации, если данное условие присутствует в договоре

Споры, связанные с получением финансовой услуги, разрешаются в досудебном порядке путем переговоров, а при не достижении согласия – в судебном порядке. При достижении согласия Заемщику может быть предоставлена реструктуризация.

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.

В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, МФО обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы.

На основании рассмотренного заявления и с учетом проведенного анализа предоставленных

подтверждающих документов МФО 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 в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», но не раньше 1 (одного) рабочего дня.

Способы досудебного урегулирования:

- заключение Соглашения о приостановлении процентов и пени на срок от 1 дня до 30 дней, с учетом частичной оплаты задолженности;
- заключение Соглашения об урегулировании задолженности на срок от 1 дня до 365 дней, с учетом частичной оплаты задолженности и с графиком платежей;
- заключение Соглашения об урегулировании задолженности на срок от 1 дня до 365 дней, с учетом изменения начисления процентов и прощением оплаты начисленного размера неустойки (пени).

Получатель финансовой услуги вправе защитить свои права, связанные с его статусом потребителя, в судебном порядке по правилам подсудности, установленным законодательством РФ о защите прав потребителей.

Процедура медиации по договорам потребительского займа не предусмотрена.

Информация об обязательном предоставлении подтверждающих документов с заявлением о реструктуризации задолженности

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 с обязательным предоставлением:

- документов, подтверждающих требования и обстоятельства, изложенные в заявлении. Документы должны быть выданы государственными органами или уполномоченными организациями. В заявлении приводится перечень прилагаемых документов.

Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

Получатель финансовой услуги (его представитель) вправе использовать следующие способы направления обращений в Общество:

- 1) Почтой России заказным отправлением или простым почтовым отправлением, а также посредством иных организаций связи и доставки почтовых отправлений по юридическому адресу: 630099, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Октябрьская магистраль, дом № 3, офис 903;
- 2) Почтой России заказным отправлением или простым почтовым отправлением, а также посредством иных организаций связи и доставки почтовых отправлений по почтовому адресу: 650000, Кемеровская область, г. Кемерово, проспект Советский, дом № 2/6.
- 3) путем регистрации на официальном сайте Общества финтерра.рф в разделе «Направить обращение»;
- 4) на адрес электронной почты cs@fterra.ru.

Обращение может быть направлено самим заемщиком (клиентом) или его представителем, с обязательным предоставлением документов, подтверждающих полномочия представителя (нотариально заверенная доверенность или нотариально заверенная копия доверенности, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем)). В случае непредоставления данного документа МФО вправе не отвечать на такое обращение.

Ответ на обращение получателя финансовой услуги МФО направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщенному клиентом в порядке изменения персональных данных, в соответствии с условиями договора займа или в соответствии с внутренним документом компании о персональных данных.

Срок ответа 12 рабочих дней с даты регистрации в Журнале регистрации Обращений или не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока занесения обращения в Журнал.

В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Уполномоченное лицо МФО обязано в срок, в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с момента регистрации запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

Устное обращение клиента по номеру телефона 8-800-301-43-44 или непосредственно к сотруднику ООО МКК «ФИНТЕРРА» в офисе компании относительно текущей задолженности по договору займа подлежит рассмотрению в день обращения.

МФО по договору потребительского микрозайма обязано 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, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные микрофинансовой организацией копии документов или обосновать невозможность

предоставления таких документов.

Запрашиваемые копии документов, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в Журнале регистрации обращений.

Требования к содержанию обращения получателей финансовых услуг

- ФИО клиента
- Адрес (почтовый или электронный) предоставленный клиентом при заключении договора займа, или по адрес, сообщенный клиентом в порядке изменения персональных данных; в соответствии с условиями договора займа или в соответствии с внутренним документом МФО о персональных данных
- Номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования
- Доказательства, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении
- Наименование органа, должности, ФИО сотрудника ООО МКК «ФИНТЕРРА», действия/бездействия которого обжалуются
- Копии документов, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении – в заявлении указывается перечень данных документов
- Иные сведения, которые клиент желает сообщить
- Текст письменного обращения должен быть читабельным
- Подпись заемщика/клиента

Информация о возможном увеличении суммы расходов получателя финансовой услуги, по сравнению с ожидаемой суммой расходов, при несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

Нарушение заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору потребительского займа влечет ответственность, установленную федеральными законами Российской Федерации, договором потребительского займа, а также возникновение у кредитора права потребовать досрочного возврата всей оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися по договору потребительского займа процентами и (или) расторжения договора потребительского займа в следующих случаях:

- в случае нарушения заемщиком условий договора потребительского займа 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 кредитор вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися процентами и (или) расторжения договора потребительского займа, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы потребительского займа, который не может быть менее чем тридцать календарных дней с момента направления кредитором уведомления.

- в случае нарушения заемщиком условий договора потребительского займа, 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 кредитор вправе потребовать досрочного возврата оставшейся суммы потребительского займа вместе с причитающимися процентами или расторжения договора, уведомив об этом заемщика способом, установленным договором, и установив разумный срок возврата оставшейся суммы потребительского займа, который не может быть менее чем десять календарных дней с момента направления кредитором уведомления.

К заемщику не могут быть применены меры ответственности за нарушение сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов, если заемщик соблюдал сроки, указанные в последнем графике платежей по договору потребительского займа, направленном кредитором заемщику способом, предусмотренным договором потребительского займа.

Информация о применяемой к получателю финансовой услуги неустойке (штрафе, пени) за нарушение обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

По договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому на момент его заключения не превышает одного года, не допускается начисление процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского займа, а также платежей за услуги, (выполняемые работы, реализуемые товары) оказываемые займодавцем заемщику за отдельную плату по договору потребительского займа, после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского займа, а также платежей за услуги, (выполняемые работы, реализуемые товары) оказываемые займодавцем заемщику за отдельную плату по договору потребительского займа, достигнет 130 процентов от суммы предоставленного потребительского займа.

За неисполнение обязательств по возврату суммы займа и начисленных процентов в срок, установленный договором займа, с первого дня нарушения условий Договора потребительского займа на непогашенную часть суммы займа продолжают начисляться проценты. Займодавец вправе начислить пеню в размере 20 % годовых на непогашенную часть суммы основного долга.

После возникновения просрочки исполнения обязательства заемщика - физического лица по возврату суммы займа и (или) уплате причитающихся процентов МФО по договору потребительского займа, срок возврата потребительского займа по которому не превышает один год, вправе начислять заемщику - физическому лицу неустойку (штрафы, пени) и иные меры ответственности только на не погашенную заемщиком часть суммы основного долга.

Информация о том, что привлекаемые МФО займы от физических лиц не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и что вклады не застрахованы в системе обязательного страхования вкладов физических лиц в банках Российской Федерации.

ООО МКК «ФИНТЕРРА» не осуществляет привлечение денежных средств физических лиц и индивидуальных предпринимателей, за исключением денежных средств физических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся учредителями (участниками) МФО.

Денежные средства (займы, инвестиции), не являются вкладами, принимаемыми кредитными организациями, и обязательному страхованию не подлежат.

Информация о рисках невозврата денег, привлекаемых МФО от физических лиц по договорам о привлечении денежных средств (займа, инвестирования), а также путем приобретения ценных бумаг, выпускаемых МФО

ООО МКК «ФИНТЕРРА» не осуществляет привлечение денежных средств физических лиц и индивидуальных предпринимателей, за исключением денежных средств физических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся учредителями (участниками) МФО.

Несмотря на стабильное финансовое положение ООО МКК «ФИНТЕРРА», учитывая отсутствие страхования привлеченных заёмов/инвестиций, у инвесторов сохраняется риск невозврата размещенных денежных средств.

С ценными бумагами ООО МКК «ФИНТЕРРА» операции не проводит.

До заключения договора потребительского займа или принятия получателя финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год, МФО 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).

Указанные сведения, предоставленные клиентом в ответ на данный запрос МФО могут оказать влияние на индивидуальные условия договора потребительского займа.

МФО при рассмотрении заявления на получение займа в обязательном порядке проводит оценку платежеспособности клиента

Для оценки долговой нагрузки МФО запрашивает у клиента (при запросе займа свыше 3000 рублей) следующую информацию:

- о текущих денежных обязательствах;
- о периодичности и суммах платежей по указанным обязательствам;
- о целях получения займа;
- об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательств по договору займа;
- о факте производства по делу о банкротстве получателя финансовой услуги на дату подачи в микрофинансовую организацию заявления на получение потребительского займа получателем финансовой услуги и в течение 5 (пяти) лет до даты подачи такого заявления.

Указанные сведения, предоставленные клиентом в ответ на данный запрос МФО могут оказать влияние на индивидуальные условия договора потребительского займа.

Уважаемые клиенты,

перед оформлением заявления о предоставлении потребительского займа

ООО МКК «ФИНТЕРРА» рекомендует внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая в том числе следующие факторы:

- 1) соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;
- 2) предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (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 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).

Рекомендации

по защите информации от воздействия программных кодов, приводящих к нарушению штатного функционирования средства вычислительной техники, в целях противодействия незаконным финансовым операциям

При использовании систем дистанционного финансового обслуживания и несоблюдении рекомендаций, указываемых в правилах безопасности таких систем, для пользователя возможны риски получения несанкционированного доступа (далее – НСД) к защищаемой информации с целью осуществления финансовых операций лицами, не обладающими правом их осуществления, утечки персональных данных и иной защищаемой информации.

В целях предотвращения возможных негативных последствий вследствие реализации таких рисков рекомендуется:

1. Не сообщать посторонним лицам персональные данные или информацию о банковских картах (счетах), логины и пароли доступов, историю операций, так как эти данные могут быть перехвачены злоумышленниками и использованы для получения доступа к Вашей защищаемой информации.
2. Не записывать логин и пароль на бумаге, мониторе, клавиатуре и иных устройствах, с использованием которых осуществляются финансовые операции.
3. Не использовать функцию запоминания логина и пароля в браузерах для используемых платежных систем.
4. Не использовать одинаковые логин и пароль для доступа к различным системам.
5. Рекомендуется устанавливать только лицензионное программное обеспечение с официальных источников с целью защиты от вирусной угрозы
6. Регулярно производить смену паролей. Использовать сложносоставные пароли, которые содержат прописные и строчные буквы, а также специальные символы, и не состоят исключительно из имен, номеров телефонов и памятных дат.
7. По возможности совершать операции только со своего личного средства доступа в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и иной защищаемой информации.
8. Завершать сеанс работы с платежными системами, используя соответствующий пункт меню (например, «Выйти»).
9. При выполнении операций в платежных системах с использованием чужих компьютеров или иных средств доступа не сохранять на них персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились.
10. Не передавать никакой персональной и иной конфиденциальной информации при получении писем по электронной почте от якобы представителей банков и иных финансовых организаций, если получение таких писем инициировано не Вами. Не переходить по ссылкам в таких письмах, не открывать вложенные приложения (такие ресурсы могут содержать вредоносное программное обеспечение). Не звонить по телефонам, указанным в подобных письмах, и не отвечать на них. Для связи использовать номера телефонов и электронные адреса, указанные на официальных сайтах владельцев финансовых сервисов.
11. При регистрации на сторонних интернет-сайтах всегда изменять пароли, которые приходят

Вам по электронной почте.

12. Не запускать на своем компьютере программы, полученные из, незаслуживающих доверия источников.
13. Использовать антивирусное программное обеспечение и межсетевые экраны.
14. Регулярно производить обновление системных и прикладных программных средств.
15. В случае обнаружения подозрительных действий, совершенных от Вашего имени в личном кабинете банка, незамедлительно сменить логин и пароль и сообщить об инциденте информационной безопасности в Службу технической поддержки Банка или платежного сервиса.
16. В случае обнаружения несанкционированных действий со средствами, находящимися на Ваших банковских счетах, утраты (потери, хищения) устройства, с использованием которого осуществлялись финансовые операции, подать заявление на временное отключение от платежной системы, подать заявление о данном факте в правоохранительные органы и прекратить использование (обесточить) персонального компьютера и иных средств доступа в целях сохранения доказательной базы.