

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Настоящая информация публикуется для получателей финансовых услуг Акционерного общества Микрофинансовая компания «Городская сберегательная касса» 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»](#) (далее – Базовый стандарт защиты прав и интересов получателей финансовых услуг), утвержденным Банком России 22.06.2017 г.

1. Общая информация:

- **Полное и (при наличии) сокращенное наименование микрофинансовой организации:**

полное наименование: Акционерное общество Микрофинансовая компания «Городская сберегательная касса»;

сокращенное наименование: АО МФК «Городская Сберкасса»;

- **Адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения:**

Отделение по обслуживанию клиентов «Центральное»: 109012, город Москва, Новая площадь, дом 10;

- **Адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации:**

Центр продаж ипотечных продуктов: 109147, город Москва, Марксистская улица, дом 34, корпус 10;

Отделение по обслуживанию клиентов «Северо-Западное»: 191036, город Санкт-Петербург, улица Жуковского, д. 63, лит. А (часть пом.З-Н (комн. 43), 1 этаж)

- **Режим работы микрофинансовой организации и ее обособленных подразделений:**

- Отделение по обслуживанию клиентов «Центральное»: понедельник - пятница с 09.00 до 21.00, суббота - воскресенье с 10.00 до 20.00;

- Отделение по обслуживанию клиентов «Северо-Западное»: понедельник - пятница с 09.00 до 18.00;

- Центр продаж ипотечных продуктов: понедельник - пятница с 10.00 до 18.00, выходные дни: суббота - воскресенье;

- **Контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией:**

8 (495) 280-16-16, 8 (495) 287-60-04;

- **Официальный сайт микрофинансовой организации:** www.gorsberkassa.ru;

- **Информация:**

- об используемом микрофинансовой организацией товарном знаке:

номер регистрации товарного знака - 466575,

дата истечения срока действия регистрации - 22.08.2021 г.;

- 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: 4110177000345;

- 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»), дата регистрации – 25.07.2013 г., регистрационный номер - 77 000002;

- об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации): действующий член СРО «МиР»;

- текст Базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг размещен на сайте в [разделе «Правила предоставления займов»](#), а также на стендах.

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

Микрозаймы (займы) (условия размещены на сайте в [разделе «Займы»](#)):

- под залог недвижимого имущества;
- предпринимательские;
- потребительские.

Сбережения (условия размещены на сайте в [разделе «Сбережения»](#)):

- доходное;
- доходное с обеспечением;
- накопительное;
- комфортное;
- комфортное с обеспечением.

3. Информация об установленном в микрофинансовой организации порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений:

- до подачи заявления о предоставлении микрозайма получатель финансовой услуги ознакамливается с условиями оказания услуги и документами, размещенными на сайте в соответствующем [разделе «Правила предоставления займов»](#) либо [«Сбережения»](#);

- при наличии вопросов об условиях и порядке предоставления финансовой услуги получатель может обратиться за соответствующими разъяснениями в АО МФК «Городская Сберкасса»;

- сотрудники, ответственные за предоставление разъяснений (консультирование) по условиям договоров и иных документов в отношении оказываемых АО МФК «Городская Сберкасса» финансовых услуг:

по вопросам предоставления Займов:

Руководитель кредитного управления Сорокина Светлана Александровна, тел. 8 (495) 280-16-16, 8 (495) 287-60-04, доб. 301;

по финансовым продуктам «Сбережения»:

Руководитель Отделения по обслуживанию клиентов «Центральное» Ларина Майя Александровна, тел. 8 (495) 280-16-16, 8 (495) 287-60-04, доб. 333;

Заместитель руководителя Отделения по обслуживанию клиентов «Центральное» Прусов Алексей Сергеевич, тел. 8 (495) 280-16-16, 8 (495) 287-60-04, доб. 323;

Руководитель Отделения по обслуживанию клиентов «Северо-Западное» Никитина Наталья Юрьевна, тел. 8 (495) 280-16-16, 8 (495) 287-60-04, доб. 344

Заместитель руководителя Отделения по обслуживанию клиентов «Северо-Западное» Симовонов Лусеген Миронович, тел. 8 (495) 280-16-16, 8 (495) 287-60-04, доб. 340.

- консультирование осуществляется очно по месту оказания услуги, по телефону, а также через онлайн-консультант на сайте в [разделе «Задать вопрос»](#).

4. Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.

Получатель финансовой услуги имеет право:

- В любой момент отказаться от исполнения соглашения о способах взаимодействия с должником АО МФК «Городская Сберкасса», сообщив об этом АО МФК «Городская Сберкасса» 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.
Основание: ч. 4 ст. 4 Федерального закона 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 – Закон № 230-ФЗ).
- В любое время отозвать согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом, сообщив об этом АО МФК «Городская Сберкасса» 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.

Основание: ч. 7 ст. 4 Закона № 230-ФЗ.

- В любое время отозвать согласие должника на обработку персональных данных, сообщив об этом АО МФК «Городская Сберкасса», которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

Основание: ч. 7 ст. 6 Закона № 230-ФЗ.

- Должник и АО МФК «Городская Сберкасса» вправе, в том числе при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с должником по инициативе АО МФК «Городская Сберкасса» или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от предусмотренной частями 3 и 5 статьи 7 Закона № 230-ФЗ. К порядку заключения соглашения и отказа от него применяются части 2 - 4 статьи 4 Закона № 230-ФЗ.

Основание: ч. 13 ст. 7 Закона № 230-ФЗ.

- Направить АО МФК «Городская Сберкасса» 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 Закона № 230-ФЗ (личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие); телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи), с указанием на: осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя; отказ от взаимодействия. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

Основание: ч. 1 и 2 ст. 8 Закона № 230-ФЗ.

- В любое время отменить свое заявление (заявление об осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя; об отказе от взаимодействия), путем уведомления об этом АО МФК «Городская Сберкасса», 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.

Основание: ч. 9 ст. 8 Закона № 230-ФЗ.

- В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в АО МФК «Городская Сберкасса» с заявлением о реструктуризации задолженности.

Основание: ч. 1 ст. 12 Базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг.

- Реализовывать иные права, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5. Способы и адреса для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России:

I. Обращения получателей финансовых услуг в АО МФК «Городская Сберкасса» осуществляются путем:

1) Направления письменного обращения:

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 109012, город Москва, Новая площадь, дом 10;
- по электронной почте: mail@gorsberkassa.ru;

2) Устного обращения:

- по телефону: 8 (495) 280-16-24;

3) Личного обращения:

- в Центральный офис по адресу: 109012, город Москва, Новая площадь, дом 10;
- в Обособленные подразделения по адресам:
 - 109147, город Москва, Марксистская улица, дом 34, корпус 10;
 - 191036, город Санкт-Петербург, улица Жуковского, д. 63, лит. А (часть пом.3-Н (комн. 43), 1 этаж).

II. Обращения получателей финансовых услуг в СРО «МиР», в котором состоит АО МФК «Городская Сберкасса», осуществляются путем:

1) Направления письменного обращения:

- 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@npmir.ru;
- по факсу: 8 (495) 258-87-09;

2) Устного обращения:

по телефонам: 8 (800) 775-27-55, 8 (495) 258-87-05, 8 (495) 258-68-31;

- #### 3) Личного обращения в офис СРО «МиР» по адресу: г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.2, подъезд 1, этаж 5, офисы 538 и 540.

III. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России осуществляются путем:

1) Направления письменного обращения:

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

- нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1;

- по факсу: 8 (495) 621-64-65, 8 (495) 621-62-88;

2) Устного обращения:

- в Контактный центр Банка России по телефонам: 8 (800) 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России), 8 (495) 771-91-00 (звонок по тарифам оператора связи);

3) Личного обращения в Общественную приемную Банка России по адресу: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 (время работы: понедельник - четверг с 10:00 до 16:00 *(перерыв с 12:30 до 13:30)*).

Запись на личный прием осуществляется по телефонам: 8 (800) 250-40-72, 8 (495) 771-97-88 (понедельник - пятница с 10:00 до 16:00 *(перерыв с 12:30 до 13:30)*) либо при личном обращении в Общественную приемную Банка России (понедельник - четверг с 10:00 до 16:00 *(перерыв с 12:30 до 13:30)*);

Требования и рекомендации к содержанию обращений

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. Рекомендуется включать в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и АО МФК «Городская Сберкасса»;

- 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 АО МФК «Городская Сберкасса», 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 следует привести перечень прилагаемых к нему документов.

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

1. Права получателей финансовых услуг установлены:

- Федеральным законом от 07.02.1992 г. № 2300-1 «Закон о защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 21.12.2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»;
- Федеральным законом от 02.07.2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации;
- другими законодательными и нормативными актами РФ.

2. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

1) АО МФК «Городская Сберкасса» путем:

- исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с заключенным договором об оказании соответствующей финансовой услуги, требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, а также иными нормативно-правовыми актами;
- страхования предпринимательских рисков.

2) получателем финансовой услуги путем:

- реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных;
- направления обращения в АФ МФК «Городская Сберкасса» с заявлением о реструктуризации задолженности и иными заявлениями;
- путем направления обращения в СРО и Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) АО МФК «Городская Сберкасса»;
- путем обращения в суд с иском на действия (бездействие) АО МФК «Городская Сберкасса»;
- обращения в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или незапрещенными законодательством Российской Федерации способами.