

УТВЕРЖДЕНО

Приказом  
Генерального директора  
ООО «МКК «Фруктовый Пунш»  
№ 13 от 03.02.2026  
/Чепелкин А.В./



**СВЕДЕНИЯ,**  
**подлежащие раскрытию в местах оказания финансовых услуг**  
**ООО «МКК «Фруктовый Пунш»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. В рамках раскрытия ООО «МКК «Фруктовый Пунш» (далее – **МФО**) обязательной информации об осуществляемой микрофинансовой деятельности во исполнение требований 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, (далее - **Базовый стандарт**) и Указания Банка России от 28.06.2021 № 5830-У «Об установлении перечня, порядка и сроков раскрытия микрофинансовыми организациями информации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - **Указание ЦБ № 5830**) и в местах обслуживания клиентов» применяются следующие термины и определения:

**Место оказания финансовой услуги (места оказания финансовых услуг)** - место нахождения МФО или обособленного подразделения МФО, или третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет МФО, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, или иное место, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги (далее – **офисы МФО**), а также официальный Интернет-сайт МФО. Полный перечень офисов МФО с указанием контактных данных размещается на официальном Интернет-сайте МФО и в самих офисах МФО.

В целях соблюдения требований Указания ЦБ № 5830 и Базового стандарта далее по тексту понятие «**места оказания финансовых услуг**» также включает в себя термин «**места обслуживания клиентов**», а понятие «**сведения**» имеет такое же значение, что и понятие «**информация**».

**Обращение** – направленное в МФО получателем финансовой услуги или уполномоченным представителем получателя финансовой услуги в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания МФО финансовых услуг.

**Официальный Интернет-сайт МФО** (далее – **Интернет-сайт МФО**) – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности МФО, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат МФО.

**Получатель финансовой услуги** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя (ИП) или юридическое лицо, обратившееся в МФО с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

**Реструктуризация займа (задолженности)** – решение МФО в отношении задолженности заемщика, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

**Саморегулируемая организация** – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

**Финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

Термины и определения, специально не определенные в настоящих Сведениях, подлежащих раскрытию в местах оказания финансовых услуг ООО «МКК «Фруктовый Пунш» (далее – **Сведения МФО**), используются в значениях, установленных договором об оказании финансовой услуги и законодательством РФ, в том числе нормативными актами Банка России о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях.

## 2. СВЕДЕНИЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ РАСКРЫТИЮ В МЕСТАХ ОКАЗАНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ МКК

№	Сведения, подлежащие раскрытию	Содержание
1	Полное наименование (полное фирменное наименование) и сокращенное наименование (сокращенное фирменное наименование) (при наличии) МФО	Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Фруктовый Пунш», ООО «МКК «Фруктовый Пунш»
2	Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН)	7806632181
3	Основной государственный регистрационный номер (ОГРН)	1257800100986
4	Место непосредственного ведения деятельности МФО и адрес в пределах места нахождения МФО	195160, Г.САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, НАБ. СВЕРДЛОВСКАЯ, Д. 58, ЛИТЕРА А, ПОМЕЩ. 42-Н, ОФИС №7
5	Режим работы МФО	В будни с 09.00 до 18.00 без перерыва на обед, выходные дни – суббота и воскресенье.
6	Адреса обособленных подразделений (офисов) МФО, режим их работы и контактные данные	Обособленные подразделения отсутствуют
7	Контактный телефон и адрес электронной почты, по которым осуществляется связь с МФО	8 (499) 394-30-19 info@ebankir.ru
8	Другие способы взаимодействия с МФО	по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 195160, Г.САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, НАБ СВЕРДЛОВСКАЯ, Д. 58, ЛИТЕРА А, ПОМЕЩ. 42-Н, ОФИС №7
9	Официальный Интернет-сайт МФО	<a href="https://ebankir.ru">https://ebankir.ru</a>
10	Информация об используемом МФО товарном знаке	-
11	Привлечение МФО к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	Третьи лица к оказанию финансовых услуг МФО не привлекаются
12	Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций и дата внесения сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций	2603140010217 от 02.02.2026
13	Ссылки на официальный Интернет-сайт Банка России и на страницу Интернет-сайта Банка России, содержащую государственный реестр микрофинансовых организаций	<a href="http://www.cbr.ru">http://www.cbr.ru</a> ; <a href="http://www.cbr.ru/microfinance/registry/">http://www.cbr.ru/microfinance/registry/</a>
14	Информация о членстве МФО в саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющей микрофинансовые организации (далее - СРО), с указанием даты вступления в СРО, наименования, адреса (места нахождения) и адреса официального Интернет-сайта СРО	МФО является членом СРО «МиР» (ИНН 7707491596) с 16.02.2026 г. 107078, г. Москва, Орликов пер., д. 5, стр. 1, эт. 2, пом. 11 <a href="https://npmir.ru">https://npmir.ru</a>
15	В случае прекращения членства МФО в СРО указываются дата прекращения членства МФО в СРО, наименование, адрес (место нахождения) и адрес Интернет-сайта СРО	МФО из СРО ранее не исключалась.
16	Ссылка на страницу интернет-приемной Банка	<a href="https://www.cbr.ru/reception/">https://www.cbr.ru/reception/</a>

	России на Интернет-сайте Банка России	
17	Информация о наличии предписания Банка России, полностью или частично ограничивающего осуществление МФО привлечения денежных средств, выдачи займов, проведение иных операций (с указанием даты, перечня ограничений и срока, на который они введены)	-
18	Информация о кредитном рейтинге, присвоенном МФО кредитным рейтинговым агентством, сведения о котором внесены Банком России в реестр кредитных рейтинговых агентств, а также о его подтверждении, пересмотре или отзыве	-
19	Персональный состав органов управления МФО с указанием: <ul style="list-style-type: none"> <li>- фамилия, имя, отчество лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа (временно исполняющего обязанности единоличного исполнительного органа в течение более чем 2 (двух) месяцев) МФО, с указанием даты его назначения (избрания);</li> <li>- фамилии, имена, отчества лиц, входящих в состав совета директоров (наблюдательного совета) МФО;</li> <li>- фамилии, имена, отчества лиц, осуществляющих функции членов коллегиального исполнительного органа МФО.</li> </ul>	<p>Функции единоличного исполнительного органа МФО с 10.11.2025 выполняет Генеральный директор МФО Чепелкин Александр Валентинович</p> <p>Формирование совета директоров (наблюдательного совета) и коллегиального исполнительного органа в МФО не предусмотрено.</p>
20	Информация о структуре и составе акционеров (участников) МФО (о лицах, под контролем либо значительным влиянием которых находится МФО) в соответствии с ч. 5.1 ст. 4.3 Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – <b>ФЗ № 151</b> )	Указанная информация размещена на Интернет-сайте МФО
21	Устав (учредительный договор) МФО	Устав МФО размещен на Интернет-сайте МФО
22	Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа в соответствии с ч. 4 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее – <b>ФЗ № 353</b> )	Указанная информация размещена на Интернет-сайте МФО
23	Копия Правил предоставления микрозаймов в соответствии с п. 2 ч. 2 ст. 9 ФЗ № 151	Правил предоставления микрозаймов МФО размещены на Интернет-сайте МФО
24	Базовые стандарты, регулирующие деятельность микрофинансовых организаций, утвержденные Банком России в соответствии с ч. 6 ст. 5 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»	Базовые стандарты, регулирующие деятельность микрофинансовых организаций и утвержденные Банком России, размещены на Интернет-сайте МФО
25	Информация о принятых МФО решениях о размещении ценных бумаг	-
26	Информация о сделках, признаваемых в соответствии с законодательством РФ крупными сделками и (или) сделками, в отношении которых имеется заинтересованность	-

27	Информация о принятии решения о реорганизации или ликвидации МФО (с указанием лица (органа), принявшего решение о реорганизации или ликвидации МФО, и даты его принятия)	-
28	Информация о применении мер по предупреждению банкротства МФО (с указанием перечня мер по предупреждению банкротства МФО и сроков их применения)	-
29	Информация о предъявлении к МФО иска, размер требований по которому составляет 10 и более процентов балансовой стоимости активов МФО	-
30	Ссылки на страницы сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых МФО для осуществления деятельности по предоставлению займов и (или) деятельности по привлечению денежных средств физических лиц ( <i>при наличии</i> )	<a href="https://ebankir.ru">https://ebankir.ru</a> МФО не осуществляет деятельность по привлечению денежных средств физических лиц, за исключением физических лиц – участников МФО
31	Сведения о товарных знаках (знаках обслуживания), коллективных знаках, используемых МФО для осуществления деятельности по предоставлению займов и (или) деятельности по привлечению денежных средств физических лиц, указанные в п. 1 и 2 Перечня сведений, указываемых в форме свидетельства на товарный знак (знак обслуживания), форме свидетельства на коллективный знак, утвержденного Приказом Минэкономразвития России от 20.07.2015 № 482 «Об утверждении Правил составления, подачи и рассмотрения документов, являющихся основанием для совершения юридически значимых действий по государственной регистрации товарных знаков, знаков обслуживания, коллективных знаков, Требований к документам, содержащимся в заявке на государственную регистрацию товарного знака, знака обслуживания, коллективного знака, и прилагаемым к ней документам и их форм, Порядка преобразования заявки на государственную регистрацию коллективного знака в заявку на государственную регистрацию товарного знака, знака обслуживания и наоборот, Перечня сведений, указываемых в форме свидетельства на товарный знак (знак обслуживания), форме свидетельства на коллективный знак, формы свидетельства на товарный знак (знак обслуживания), формы свидетельства на коллективный знак»	МФО не использует указанные товарные знаки (знаки обслуживания), коллективные знаки. МФО не осуществляет деятельность по привлечению денежных средств физических лиц, за исключением физических лиц – участников МФО.
32	Информация о коммерческих обозначениях, используемых МФО для осуществления деятельности по предоставлению займов и (или) деятельности по привлечению денежных средств физических лиц, включающая изображения таких коммерческих обозначений.	Используемый логотип МФО представлен на главной странице Интернет-сайте МФО и в офисах МФО. МФО не осуществляет деятельность по привлечению денежных средств физических лиц, за исключением физических лиц – участников МФО.
33	Финансовые услуги и дополнительные услуги МФО, в том числе оказываемые за дополнительную плату	Предоставление микрозаймов на условиях, размещенных на Интернет-сайте МФО и в офисах МФО, в соответствии с договором микрозайма. В качестве дополнительных услуг МФО оказывает сопутствующие услуги по предоставлению справочной информации и информационно-консультационные

34	<p>Порядок разъяснения условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений</p>	<p>услуги без взимания дополнительной платы.</p> <p>Разъяснения условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги получателю финансовой услуги предоставляются посредством контактных данных, указанных на Интернет-сайте МФО в разделе «Контакты» (телефон, электронная почта и иные средства связи), и в офисах МФО в письменном виде, электронной или устной форме, в том числе в виде электронного или голосового сообщения.</p> <p>Указанные разъяснения предоставляются получателю финансовой услуги в той форме, в которой поступило его обращение. МФО вправе дублировать разъяснения на поступившее обращение получателя финансовой услуги в иной форме.</p> <p>Лицами, ответственными за предоставление получателю финансовой услуги соответствующих разъяснений, являются сотрудники МФО, выполняющие функции по работе с получателями финансовой услуги в соответствии со своими должностными инструкциями и внутренними документами МФО.</p> <p>Условия договора и иных документов в отношении финансовой услуги разъясняются получателю финансовой услуги до заключения договоров, а также в процессе исполнения обязательств по нему.</p>
35	<p>Риски, связанные с заключением и исполнением (ненадлежащим исполнением) получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги</p>	<p>При несвоевременном исполнении обязательств по договору об оказании финансовой услуги (договору микрозайма), начиная с первого дня просрочки платежа по договору микрозайма:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– возможно увеличение суммы расходов получателя финансовой услуги по сравнению с ожидаемой суммой расходов и применение к получателю финансовой услуги неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательств по договору микрозайма в размере, установленном таким договором;</li> <li>– продолжают начисляться проценты на сумму задолженности по договору микрозайма в размере и с учетом ограничений, установленных таким договором, до момента полного погашения задолженности по договору микрозайма;</li> <li>– информация о наличии просроченной задолженности направляется МФО хотя бы в одно бюро кредитных историй (БКИ), что может испортить кредитную историю заемщика и в дальнейшем вызвать затруднения при получении нового кредита или займа;</li> <li>– МФО вправе обратиться к лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности и включенному в специальный государственный реестр, для взыскания просроченной задолженности по договору микрозайма в досудебном порядке или в суд для принудительного взыскания просроченной задолженности по договору микрозайма в судебном порядке.</li> </ul> <p>Если иное не предусмотрено договором микрозайма, МФО вправе уступить полностью или частично свои права (требования) по договору микрозайма третьим лицам с учетом ограничений, установленных ст. 12 ФЗ № 353.</p>
36	<p>Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной</p>	<p>Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности</p>

	задолженности	установлены Федеральным законом от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».
37	Способы и адреса для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в СРО и в Банк России	<p>Обращения получателей финансовой услуги принимаются МФО посредством контактных данных, указанных на Интернет-сайте МФО или в договоре об оказании финансовой услуги, в письменной виде, электронной или устной форме, в том числе в виде голосового или электронного сообщения.</p> <p>Ответ на обращение получателя финансовой услуги предоставляется в той форме, в которой оно поступило в МФО. МФО вправе дублировать ответ на поступившее обращение получателя финансовой услуги в иной форме.</p> <p>Для приема обращений получателей финансовой услуги МФО используются почтовая связь, телефонная связь, электронная почта, форма обратной связи, размещенная на Интернет-сайте МФО.</p> <p>Обращение получателя финансовых услуг в обязательном порядке должно содержать сведения, позволяющие однозначно его идентифицировать (дата и номер заключенного с МФО договора (при наличии) или - ФИО (полностью) и ИНН (при наличии).</p> <p>Обращения получателей финансовой услуги рассматриваются МФО в порядке, установленном гл. 5 Базового стандарта.</p> <p>Рекомендуемая форма обращения получателя финансовой услуги в МФО приведена в Приложении № 1 к настоящим сведениям.</p>
38	Информация о праве получателей финансовых услуг направить обращение финансовому уполномоченному в соответствии со ст. 15 - 19 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а также место нахождения, почтовый адрес и номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного, адрес официального Интернет-сайта финансового уполномоченного	<p>Получатель финансовой услуги также вправе направить обращение в СРО, в которой состоит МФО, Банк России и уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг (далее - <b>финансовый уполномоченный</b>).</p> <p>Способы и адреса для направления обращений размещены на официальных Интернет-сайтах СРО, Банка России и финансового уполномоченного.</p> <p>Контактные данные финансового уполномоченного (службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного): <a href="http://www.finombudsman.ru">www.finombudsman.ru</a>; адрес местонахождения и почтовый адрес 119017, РФ, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3; тел. 8 (800) 200-00-10.</p>
39	Способы 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)	<p>Защита прав получателя финансовой услуги обеспечивается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- действующим законодательством РФ, в том числе Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а также иными нормативными правовыми актами РФ о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях, в соответствии с которыми МФО осуществляет микрофинансовую деятельность;</li> <li>- формированием СРО, в которой состоит МФО,</li> </ul>

		<p>компенсационного фонда в порядке, установленном законодательством РФ в целях обеспечения имущественной ответственности членом СРО;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлением СРО, в которой состоит МФО, и Банком России контроля за соблюдением МФО требований законодательства РФ о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях;</li> <li>– наличием у получателя финансовой услуги – физического лица права направления обращения финансовому уполномоченному.</li> </ul> <p>Обращения, содержащие сведения о случаях нарушения сотрудниками МФО прав получателя финансовой услуги, в первую очередь, подлежат направлению в саму МФО для их рассмотрения по существу и принятия соответствующих мер.</p> <p>Все споры и разногласия, возникающие в процессе действия договора об оказании финансовых услуг, решаются сторонами путем переговоров и направления друг другу претензий.</p> <p>Досудебное урегулирование спора в части требования получателя финансовой услуги – физического лица к МФО о взыскании с нее денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».</p> <p>В целях досудебного урегулирования спора по договорам микрозайма предусмотрена процедура реструктуризации займа посредством подписания сторонами договора Соглашения о реструктуризации задолженности, являющегося неотъемлемой частью договора микрозайма, по форме, установленной МФО. Обязательным условием реструктуризации займа является оплата заемщиком процентов за пользование микрозаймом, начисленных на дату его реструктуризации.</p> <p>Кроме этого, в порядке, установленном законодательством РФ, МФО также вправе осуществить цессию - уступку прав (требований) по договору микрозайма третьему лицу в случае, если такое право МФО предоставлено договором микрозайма, заключенным с получателем финансовой услуги.</p> <p>Применение МФО процедуры медиации не предусмотрено.</p> <p>В случае, если в течение <b>30 (тридцати) календарных дней</b> с даты направления претензии МФО получателю финансовой услуги обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, МФО вправе обратиться в суд с соответствующим требованием в порядке, предусмотренном законодательством РФ.</p> <p>По истечении указанного срока с целью принудительного взыскания просроченной задолженности с заемщика в досудебном порядке МФО также вправе обратиться к лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности и включенному в специальный государственный реестр, для взыскания просроченной задолженности по договору микрозайма в досудебном порядке. Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности определены Федеральным законом от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и</p>
--	--	---

	микрофинансовых организациях).
--	--------------------------------

### 3. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ, ПОДЛЕЖАЩИЕ РАСКРЫТИЮ В МЕСТАХ ОКАЗАНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ МФО

- 3.1. В целях предоставления получателю финансовой услуги достаточной информации для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых МФО условиях рекомендуется 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).
- 3.2. До заключения договора потребительского займа или принятия получателем финансовой услуги на обслуживание, однако, в любом случае, **не реже 1 (одного) раза в год**, МФО запрашивает у получателя финансовой услуги следующую информацию:
- о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги;
  - 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**);
  - наличие дела о банкротстве;
- Указанные сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в ответ на запрос МФО, могут оказать влияние на индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.
- 3.3. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в МФО с заявлением о реструктуризации задолженности с приложением документов, подтверждающих наступление обстоятельств, повлекших возникновение такой задолженности.
- 3.4. Взаимодействие с получателем финансовой услуги в рамках договора потребительского займа фиксируется МФО на бумажном носителе или электронном, оптическом носителе. Форма фиксации и хранения информации о взаимодействии с получателем финансовых услуг определяется МФО исходя из ее технических возможностей и (или) способа взаимодействия с получателем финансовой услуги, предусмотренного договором потребительского займа. Телефонные переговоры подлежат аудиозаписи.
- 3.5. 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 п. 1 ст. 18 Базового стандарта, 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.
- 3.6. МФО рекомендует включать в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):
- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и МФО;
  - 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 МФО, 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.

Рекомендуемая форма обращения получателя финансовой услуги в МФО приведена в Приложении № 1 к настоящим сведениям.

- 3.7. В случае возникновения у МФО сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги возникает риск получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.
- 3.8. В целях противодействия осуществлению незаконных финансовых операций при осуществлении микрофинансовой деятельности Общество также доводит до получателя финансовой услуги информацию:

- о возможных рисках получения несанкционированного доступа к защищаемой информации с целью осуществления финансовых операций лицами, не обладающими правом их осуществления;
- о принятии мер по предотвращению несанкционированного доступа к защищаемой информации (использование для входа индивидуальных средств авторизации (например, логин и пароль, специальный код и т.д., доступ к которым имеет только получатель финансовой услуги, и которые не подлежат передаче третьим лицам), в том числе при утрате (потере, хищении) получателем финансовой услуги устройства, с использованием которого им совершались действия в целях осуществления финансовой операции (незамедлительное уведомление об этом Общества), контролю конфигурации устройства, с использованием которого получателем финансовой услуги совершаются действия в целях осуществления финансовой операции, и своевременному обнаружению воздействия программного кода, приводящего к нарушению штатного функционирования средства вычислительной техники (далее - **вредоносный код**) (установка на персональный компьютер, смартфон получателя финансовой услуги и использование антивирусной программы).

К **защищаемой информации** относится следующая информация, получаемая, подготавливаемая, обрабатываемая, передаваемая и хранимая в автоматизированных системах, используемых Обществом (далее - **автоматизированные системы**):

- информация, содержащаяся в документах, составляемых при осуществлении финансовых операций в электронном виде работниками Общества и (или) получателем финансовой услуги (далее - **электронные сообщения**);
- информация, необходимая Обществу для авторизации получателя финансовой услуги в целях осуществления финансовых операций и удостоверения права получателя финансовой услуги распоряжаться денежными средствами или иным имуществом;
- информация об осуществленных Обществом и получателем финансовой услуги финансовых операциях;
- ключевая информация средств криптографической защиты информации (далее - **СКЗИ**), используемая Обществом и получателем финансовой услуги при осуществлении финансовых операций (далее - **криптографические ключи**).

В случае если защищаемая информация содержит персональные данные, Общество применяет меры по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в соответствии со ст. 19 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

- 3.9. В целях повышения осведомленности получателей финансовой услуги Общество информирует о том, что Общество в соответствии с законодательством РФ, в том числе нормативными актами Банка России о микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях, обязано рассчитывать в отношении заемщика – физического лица показатель долговой нагрузки (далее - **ПДН**) при принятии решения о предоставлении ему микрозайма, а также при принятии решения об увеличении лимита кредитования по микрозайму, в том числе предоставляемому с использованием банковской карты. При этом Общество уведомляет заемщика – физическое лицо о значении ПДН, рассчитанном Обществом в отношении него.

При подаче физическим лицом заявления (заявки) на предоставление займа Общество запрашивает у данного физического лица необходимые для определения величины его среднемесячного дохода документы, предусмотренные внутренними документами Общества, разработанными на основании положений нормативных актов Банка России. При этом заявитель - физическое лицо вправе самостоятельно определять перечень предоставляемых в Общество документов для определения Обществом величины его среднемесячного дохода.

В связи с этим, Общество предупреждает о том, что если заемщик - физическое лицо не предоставит

подтверждающие документы о своих доходах, Общество в установленных нормативными актами случаях может использовать при расчете ПДН данные Федеральной службы государственной статистики (Росстата) о среднедушевом доходе в регионе местонахождения или пребывания такого лица. Если оцененный таким образом ПДН окажется выше 50%, это может негативно повлиять на условия кредитования заемщика – физического лица.

#### 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 4.1. Настоящие Сведения МФО раскрываются МФО не позднее 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем ее выявления (получения, утверждения), за исключением:
  - информации, предусмотренной пп. 17 п. 2 настоящих Сведений МФО, которая раскрывается МФО не позднее одного рабочего дня, следующего за днем ее возникновения;
  - информации, предусмотренной пп. 20 п. 2 настоящих Сведений МФО, которая раскрывается МФО в сроки, определенные на основании ч. 5.1 ст. 4.3 ФЗ № 151.
- 4.2. При изменении информации, ранее раскрытой МФО, указанная информация обновляется МФО в местах оказания финансовых услуг МФО не позднее 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем ее изменения, за исключением:
  - информации, предусмотренной пп. 17 п. 2 настоящих Сведений МФО, которая обновляется МФО не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем ее изменения;
  - информации, предусмотренной пп. 20 п. 2 настоящих Сведений МФО, которая раскрывается МФО в сроки, определенные на основании ч. 5.1 ст. 4.3 ФЗ № 151.
- 4.3. При внесении изменений в информацию, ранее раскрытую МФО, МФО обеспечивает доступ к указанной информации в местах оказания финансовых услуг МФО в течение 3 (трех) лет со дня ее обновления.

Приложение № 1

В ООО «МКК «Фруктовый Пунш»

от \_\_\_\_\_

(ФИО физического лица полностью или полное наименование юридического лица)

(договор № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (при наличии))

\_\_\_\_\_

(номер телефона (при наличии) для уточнения сведений, содержащихся в обращении)

\_\_\_\_\_

(адрес местонахождения для юридических лиц)

**ОБРАЩЕНИЕ**  
**получателя финансовой услуги**

1. \_\_\_\_\_

(суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

(наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника МФО, действия (бездействие) которого обжалуются)

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

(иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

(перечень копий документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Прошу ответ на обращение направить на \_\_\_\_\_ (почтовый адрес с индексом) или \_\_\_\_\_ (адрес электронной почты).

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

подпись

ФИО