

**ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМАЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ
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 – Информация).**

1. Основные понятия, используемые в настоящем тексте Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги.

- **Базовый стандарт** – Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденный Банком России (Протокол № КФНП–14 от 07.05.2026 г.);
- **Получатель финансовой услуги** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;
- **Официальный сайт микрофинансовой организации** – сайт в сети «Интернет», который содержит информацию о деятельности микрофинансовой организации, доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, владельцем которого является эта микрофинансовая организация – <http://mikrogreen.ru>.
- **Финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов и (или) иных займов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, и (или) юридических лиц;
- **Обращение** – направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем, правопреемником получателя финансовой услуги или лицом, указанным в пункте 6 статьи 18 Базового стандарта, а также поступившее в микрофинансовую организацию из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (далее – Закон № 86-ФЗ) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления о предоставлении займа), жалоба, просьба или предложение, связанные с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ;

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в Базовом стандарте, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

2. Информация о лице, предоставляющем финансовую услугу.

2.1. Полное фирменное наименование: Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Микро Зелень», сокращенное фирменное наименование: ООО МКК «Микро Зелень» (далее – Кредитор/Займодавец/Общество).

ИНН 9734023738, КПП 773401001, внесенное 04.03.2026 г. Инспекцией Федеральной налоговой службы России №34 по городу Москве в Единый государственный реестр юридических лиц за основным государственным регистрационным номером 1267700074487.

2.2. Место нахождения постоянно действующего исполнительного органа: 123060, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Щукино, ул. Маршала Рыбалко, д. 2, к. 6, помещ. 20Н/3.

- 2.3. Адрес для доставки почтовой корреспонденции: 123060, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Щукино, ул. Маршала Рыбалко, д. 2, к. 6, помещ. 20Н/З.
- 2.4. ООО МКК «Микро Зелень» с 10.06.2026 г. является членом Саморегулируемой организации Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» (125367, г. Москва, Полесский проезд 16, стр.1, оф.308, 2 подъезд, 3 этаж) <https://alliance-mfo.ru/>
- 2.5. Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций: 2603045010260, сведения об ООО МКК «Микро Зелень» внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций 23 апреля 2026 года.
- 2.6. Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - – <http://mikrogreen.ru>.
- 2.7. Режим работы Общества: 09:00-18:00 часов по московскому времени, суббота и воскресенье – выходные дни.
- 2.8. Время работы специалистов Службы поддержки: ПН-ПТ – 07:00-24:00, СБ-ВС – 08:00-20:00 по московскому времени.
- 2.9. Бесплатный номер телефона для обращений: 8 (800) 505-10-08.

3. Информация о финансовых услугах, предоставляемых Обществом с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Микро Зелень».

- 3.1. Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Микро Зелень» предоставляет финансовую услугу по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг. Иные услуги, оказываемые Обществом получателям финансовых услуг, в том числе за дополнительную плату, описаны в разделе «Документы», размещенном на сайте Общества.
- 3.2. Финансовая услуга предоставляется в соответствии со следующими документами:
- 1) Правила предоставления займов;
 - 2) Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа;
 - 3) Общие условия договора потребительского займа;
 - 4) Индивидуальные условия договора потребительского займа;
 - 5) Соглашение об использовании Аналога собственноручной подписи (АСП).

4. Информация об установленном Обществом порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лицах, ответственных за предоставление соответствующих разъяснений.

- 4.1. Получатель финансовой услуги может получить разъяснения, касающиеся условий предоставления микрозайма онлайн (договора и иных документов в отношении финансовой услуги, которую он намерен получить), обратившись на официальный сайт Общества в сети, заполнив форму для обратной связи или обратившись по адресу электронной почты: support@mikrogreen.ru.
- 4.2. Ответственными лицами за предоставление разъяснений, указанных в пункте 4.1 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги, являются сотрудники Общества, которые действуют в рамках своих должностных инструкций.
- 4.3. Лицо, которое намерено получить финансовую услугу, может предварительно ознакомиться с содержанием документов, в соответствии с которыми Общество предоставляет финансовую услугу на официальном сайте Общества в сети Интернет.

5. Информация об установленном в ООО МКК «Микро Зелень» порядке разъяснений при возникновении у получателя финансовой услуги вопросов по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги.

- 5.1. Получатель финансовой услуги может получить разъяснения по вопросам применения законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, направив письменный запрос по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении; написать обращение в Общество, заполнив форму для обратной связи, на

официальном сайте Общества в сети Интернет, обратиться по адресу электронной почты Общества: support@mikrogreen.ru.

5.2. Срок направления ответа на письменный запрос получателя финансовой услуги (отправленное в Общество почтой, через форму обратной связи на сайте Общества в сети «Интернет», по адресу электронной почты) составляет 12 рабочих дней с даты регистрации письменного запроса в «Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг».

5.3. Ответственными лицами за предоставление разъяснений, указанных в пункте 5.1 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги, являются сотрудники Общества, которые действуют в рамках своих должностных инструкций.

5.4. Получатель финансовой услуги может также ознакомиться с документами, регулирующими взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, на официальном сайте Общества в сети «Интернет».

6. 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.

6.1. В случае нарушения Заемщиком обязательств по возврату займа (части займа) и уплате процентов за пользование займом по договору, Заемщик уплачивает Займодавцу неустойку в размере двадцать процентов годовых от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения исполнения обязательств. При этом Заемщик обязан вернуть заем в соответствии с графиком платежей, оплатить начисленные проценты за соответствующий период на сумму займа, в соответствии с условиями договора. Начисление процентов по договору займа при этом не прекращается.

Займодавец имеет право прекратить начисление процентов по договору путем направления уведомления Заемщику через личный кабинет на сайте Займодавца.

В случае прекращения начисления процентов, Заемщик уплачивает Займодавцу неустойку (штрафы, пени) в размере 0,1% от суммы просроченной задолженности за каждый день нарушения обязательств. Начисление неустойки прекращается после того, как сумма начисленных процентов, неустойки (штрафа, пени), иных мер ответственности по договору потребительского займа, достигнет 130 процентов от суммы предоставленного потребительского микрозайма.

6.2. Увеличение суммы расходов получателя финансовой услуги по сравнению с ожидаемой суммой расходов возможно также (кроме случая ненадлежащего исполнения получателем финансовой услуги договора потребительского микрозайма (начисление штрафной неустойки, взыскание судебных издержек и убытков)), если получателем финансовой услуги осуществляется возврат займа с использованием услуг субъектов национальной платежной системы (в зависимости от тарифов, установленных организацией, предоставляющей услуги).

6.3. Получатель финансовой услуги несет также следующие риски:

- риск возникновения негативной кредитной истории в Бюро кредитных историй в случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения получателем финансовой услуги своих обязательств по договору потребительского микрозайма;
- риск несоразмерности долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;
- риск наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения получателем финансовой услуги 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);
- риск неполучения в предполагаемый им срок определенной суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

6.4. Получатель финансовой услуги несет риск получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом в случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги.

6.5. Если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся у получателя финансовой услуги, на дату обращения в Общество о предоставлении потребительского микрозайма обязательствам, по кредитным договорам, договорам займа, включая платежи по предоставляемому потребительскому займу, будет превышать пятьдесят процентов годового дохода получателя финансовой услуги, для получателя финансовой услуги существует риск неисполнения им обязательств по договору потребительского кредита (займа) и применения к нему штрафных санкций.

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

7.1. Права получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности предусмотрены Федеральным законом от 03.07.2026 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 соответствии с Законом № 230-ФЗ получатель финансовой услуги вправе:

- 1) в любой момент отказаться от исполнения соглашения, заключенного с кредитором, об использовании иных способов взаимодействия, не предусмотренных ч. 1 ст. 4 Закона № 230-ФЗ, сообщив об этом кредитору 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. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением;
- 2) в любое время отозвать согласие о передаче (сообщений) третьим лицам или делать доступными для них сведения и любые другие персональные данные получателя финансовой услуги, сообщив об этом лицу, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку;
- 3) при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с должником по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от предусмотренной частями 3 и 5 ст. 7 Закона № 230-ФЗ;
- 4) направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с получателем финансовой услуги, с указанием на:
 - а) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
 - б) отказ от взаимодействия. Форма указанного заявления утверждается уполномоченным органом. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку. Заявление должника о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты. В качестве представителя должника может выступать только адвокат. В случае получения указанного заявления кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе по собственной инициативе осуществлять взаимодействие только с указанным представителем. Заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, 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;
- 5) в любое время отменить свое заявление, касающееся взаимодействия с получателем финансовой услуги, путем уведомления об этом соответствующего лица, 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;
- 6) требовать от кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, соблюдения ограничений и исполнения обязанностей, установленных Законом № 230-ФЗ.

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

8.1. Обращения получателями финансовых услуг могут быть направлены:

- Кредитору - по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении по реквизитам, указанным в пункте 2.2 Информации, предоставляемой получателю финансовой услуги; путем заполнения формы для обратной связи на официальном сайте Общества в сети «Интернет»; на адрес электронной почты Общества support@mikrogreen.ru ;
- в Саморегулируемой организации Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» по адресу: 125367, г. Москва, Полесский проезд 16, стр.1, оф.308, 2 подъезд, 3 этаж;
- в Банк России по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12. Телефоны 8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России). Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88;
- в Главное управление Банка России по Центральному Федеральному округу по адресу: 115035, г. Москва, М-35, ул. Балчуг, 2. Телефоны (495) 950-21-90, факс (499) 230-34-12.

9. Информация о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

9.1. 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.

9.2. В обращение рекомендуется включить следующую информации и документы (при их наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

10. Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги.

10.1. Способы защиты прав получателя финансовой услуги:

- восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;
- признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;
- самозащиты права;
- возмещения убытков;
- взыскания неустойки;
- компенсации морального вреда;
- прекращения или изменения правоотношения;
- иными способами, предусмотренными законом.

10.2. Получатель финансовой услуги вправе урегулировать спор с Обществом в досудебном порядке, путем направления претензии.

Требования Заемщика к Займодавцу о взыскании денежных сумм, не превышающих 500 тысяч рублей, за исключением требований, предусмотренных ст. 19 Федерального закона № 123-ФЗ от 04.06.2018г. "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" (далее – Закон № 123-ФЗ) подлежат рассмотрению финансовым уполномоченным (далее – ФУ).

До направления в адрес ФУ требования, Заемщик должен направить в адрес Займодавца претензию в письменной или электронной форме.

Срок рассмотрения претензии Займодавцем:

- в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее получения в случае, если указанная претензия направлена в электронной форме по стандартной форме, утвержденной решением Совета службы финансового

уполномоченного от 12 апреля 2019 г. (Положение о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме), и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти дней;

- в течение тридцати дней со дня получения претензии Заемщика в иных случаях.

Ответ на претензию Заемщика Займодавец направляет по адресу электронной почты Заемщика, указанной при оформлении займа.

После получения ответа на претензию от Займодавца либо в случае неполучения ответа Займодавца по истечении вышеуказанных сроков ее рассмотрения, Заемщик вправе направить обращение ФУ, в порядке, установленном Законом № 123-ФЗ.

Заемщик вправе в случаях, предусмотренных в ст. 25 Закона № 123-ФЗ заявлять требования к Займодавцу в судебном порядке.

В случае, если размер требований Заемщика превышает 500 тысяч рублей, либо требования потребителя финансовых услуг касаются вопросов, указанных в пункте 8 части 1 статьи 19 Закона №123-ФЗ, Заемщик вправе заявить указанные требования в судебном порядке без направления обращения ФУ.

11. Информация для принятия получателем финансовых услуг обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых микрофинансовой организацией условиях.

11.1. Получателю финансовых услуг до заключения договора потребительского займа необходимо детально изучить Общие условия договора потребительского займа, отраженные в Правилах предоставления потребительских займов ООО МКК «Микро Зелень», Индивидуальные условия договора потребительского займа, Соглашение об использовании аналога собственноручной подписи, а также иные документы, касающиеся предоставления ООО МКК «Микро Зелень» финансовой услуги на официальном сайте Общества в сети «Интернет».

11.2. Получателю финансовых услуг до заключения договора потребительского займа необходимо внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;
- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

12. Информация, запрашиваемая микрофинансовой организацией у получателя финансовой услуги до заключения договора потребительского займа

В случаях, предусмотренных Законом № 353-ФЗ, микрофинансовая организация получает информацию, необходимую для оценки долговой нагрузки получателя финансовой услуги, в порядке, предусмотренном нормативными актами Банка России и осуществляет оценку долговой нагрузки получателя финансовой услуги по договору потребительского займа в случаях, предусмотренных Законом № 353-ФЗ, в порядке, установленном нормативными актами Банка России.