

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Стандарту защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ВегаКредит»



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО МКК «ВегаКредит»



Плаксин А. И.
«01» июля 2017 года

**ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ,
оказываемых ООО МКК «ВегаКредит»
О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ,
ИСПОЛЬЗОВАНИИ И ВОЗВРАТЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ЗАЙМОВ,
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ЗАЁМЩИКОВ ООО МКК «ВегаКредит»**

Настоящая информация предоставляется получателям финансовых услуг 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 г. (далее по тексту – Базовый стандарт), а также с учетом требований Стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ВегаКредит», утвержденного Приказом № 8 от 01.07.2017 г. генерального директора ООО МКК «ВегаКредит» (далее по тексту – Стандарт МКК)

1	Полное наименование микрофинансовой организации (МФО)	Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ВегаКредит»
2	Сокращенное наименование микрофинансовой организации (МФО)	ООО МКК «ВегаКредит»
3	Адрес МФО в пределах места ее нахождения, место нахождения постоянно действующего исполнительного органа МФО	РФ, 446026, Самарская область, город Сызрань, Московское шоссе, дом 1, офис 227
4	Режим работы МФО	в будни с 10-00 до 18-00 без перерывов, в выходные дни с 10-00 до 16-00 без перерывов (время местное)
5	Адреса и режим работы обособленных подразделений МФО	Общество не имеет обособленных подразделений. При условии возникновения обособленных подразделений (офисов по выдаче займов) Общества с полным их списком и режимом работы каждого из подразделений можно ознакомиться на сайте Общества, указанном в пункте 8 настоящей Информации
6	Контактный телефон, по которому осуществляется связь с МФО	8 (8464) 91-23-00; 8-927-614-23-00
7	Адрес электронной почты (e-mail) МФО	office@permfo.ru

8	Официальный сайт МФО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	http://www.permfo.ru/
9	Информация об используемом МФО товарном знаке	Общество не использует товарный знак (знак обслуживания)
10	Информация о факте привлечения МФО к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности	Общество не привлекает третьих лиц к оказанию финансовых услуг
11	Регистрационный номер записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций	Общество зарегистрировано в Государственном реестре микрофинансовых организаций «21» ноября 2013 г. за номером 651303336004323
12	Информация о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации)	Общество является членом Саморегулируемой организации Союз микрофинансовых организаций «Единство» (СРО МФО «Единство») г. Казань, регистрационный номер 58/16 от «06» июля 2016 г.
13	Информация о стандартах по защите прав и интересов получателей финансовых услуг	Тексты 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 г. и Стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «ВегаКредит», утвержденного Приказом № 8 от 01.07.2017 г. генерального директора ООО МКК «ВегаКредит» размещены на официальном сайте Общества, указанном в пункте 8 настоящей Информации, а также в местах доступных для ознакомления получателями финансовых услуг в офисе (-ах) Общества - стенд «Информация», папка-регистратор для хранения документов «Информация для клиентов ООО МКК «ВегаКредит»
14	Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах, оказываемых МФО, в том числе оказываемых за дополнительную плату	Общество оказывает финансовые услуги по предоставлению потребительских займов в соответствии с действующими: 1. Информацией о порядке предоставления финансовых услуг (настоящее Приложение № 1 к Стандарту МКК); 2. Правилами предоставления микрозаймов Обществом и утвержденными к ним: - Приложением № 1 - Сведения об ООО МКК «ВегаКредит», - Приложением № 2 - Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа, - Приложением № 3 – Общие условия договора микрозайма; - иными Приложениями при утверждении новых или изменении действующих положений Правил предоставления займов Обществом. 3. Условиями потребительских кредитных продуктов Общества. Иные финансовые или дополнительные услуги, в том числе оказываемые за дополнительную плату, Обществом не предоставляются.
15	Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также информация о лицах, ответственных за предоставление соответствующих разъяснений	При личном обращении получателя финансовых услуг в Общество устные разъяснения условий предоставления финансовых услуг, оказываемых Обществом, в том числе норм применимого законодательства, осуществляются уполномоченными должностными лицами Общества и в порядке, предусмотренном Порядком разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, оказываемой ООО МКК «ВегаКредит» (Приложение № 2 к Стандарту МКК), Инструкцией о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО МКК «ВегаКредит» и Стандартом защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «ВегаКредит» с утвержденными к нему Приложениями.

		<p>Консультирование по условиям договоров и иных документов в отношении финансовой услуги осуществляется уполномоченными должностными лицами Общества – Генеральным директором Общества, ведущими специалистами по работе с клиентами.</p> <p>Консультирование осуществляется очно по месту оказания услуги, по телефону, а также по электронной почте.</p> <p>Получатель финансовой услуги (Клиент Общества, Заёмщик), в том числе потенциальный Клиент Общества, может обратиться в головной офис Общества по адресу, указанному в пункте 3 настоящей Информации или любое обособленное подразделение (офис по выдаче займов) Общества, по адресам, указанным в пункте 5 настоящей Информации для получения разъяснений условий договоров и иных документов в отношении оказания финансовой услуги. При этом должностное лицо, уполномоченное на предоставление финансовой услуги от имени Общества, разъясняет Клиенту Общества условия и порядок предоставления, использования и возврата займа, содержание Общих условий договора займа, иных документов, знакомит с перечнем документов, необходимых для получения займа. Лицами, ответственными за предоставление соответствующих разъяснений являются должностные лица, уполномоченные на предоставление финансовой услуги от имени Общества – Генеральный директор Общества, ведущие специалисты Общества по работе с клиентами.</p> <p>Самостоятельное изучение получателем финансовой услуги осуществляется путем ознакомления с нижеперечисленными документами Общества в действующей редакции, размещенными на официальном сайте Общества, указанном в пункте 8 настоящей Информации и в офисах Общества в местах доступных для ознакомления получателями финансовых услуг - стенд «Информация», папка-регистратор для хранения документов «Информация для клиентов ООО МКК «ВегаКредит», а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Правила предоставления микрозайма; - Общие условия договора потребительского займа; - Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа; - Стандарт защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «ВегаКредит» с утвержденными к нему Приложениями; - Положение о порядке изменения условий договора потребительского займа, заключенного с ООО МКК «ВегаКредит»; - Инструкция о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО МКК «ВегаКредит»; - Положение об обработке персональных данных работников и клиентов ООО МКК «ВегаКредит» и о правилах осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности, <p>Настоящий перечень не является исчерпывающим.</p>
16	<p>Факторы, которые необходимо учитывать получателю финансовой услуги при анализе своего финансового положения в целях принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора потребительского займа на предлагаемых МФО условиях</p>	<p>Для принятия получателем финансовой услуги решения о целесообразности заключения договора микрозайма на предлагаемых Обществу условиях, Клиенту необходимо проанализировать свое финансовое положение, учитывая в том числе:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 заработной платы, 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).

17	Информация, которая может оказать влияние на индивидуальные условия договора потребительского займа, заключаемого с МФО	<p>На индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа могут оказать влияние следующие сведения, предоставленные получателем финансовой услуги в анкете/заявлении на получение микрозайма до заключения договора об оказании финансовой услуги:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах получателя финансовой услуги (при рассмотрении анкеты/заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 3`000 (Три тысячи) рублей); 2. 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; 3. о судебных спорах, в которых получатель финансовой услуги выступает ответчиком (при рассмотрении анкеты/заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30`000 (Тридцать тысяч) рублей); 4. о наличии в собственности получателя финансовой услуги движимого и (или) недвижимого имущества (при рассмотрении анкеты/заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 100`000 (Сто тысяч) рублей).
18	Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг	<p>Единые правила работы с обращениями физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг в Обществе, включая прием, регистрацию, рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг; сроки рассмотрения обращений; требования к содержанию обращения, правила ведения документооборота, регистрация, контроль за исполнением и хранением документов установлены Инструкцией о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО МКК «ВегаКредит». Инструкция размещена на официальном сайте Общества, адрес которого указан в пункте 8 настоящей Информации, а также в местах оказания финансовых услуг Обществом, доступных для ознакомления всех получателей финансовых услуг на равных правах и в равном объеме (стенд «Информация», папка-регистратор для хранения документов «Информация для клиентов Общества).</p> <p>Общество принимает обращения получателей финансовых услуг лично в офисах выдачи займов при наличии документа, удостоверяющего личность заявителя; по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресам, указанным в пунктах 3 и 5 настоящей Информации; посредством электронного отправления (в случае, если такое обращение предусмотрено договором об оказании финансовой услуги) в адрес, указанный в пункте 7 настоящей Информации.</p> <p>Обращение может быть направлено получателем финансовой услуги или его представителем, с обязательным предоставлением документов, подтверждающих полномочия представителя. В случае не предоставления документов, подтверждающих полномочия представителя Общество вправе отказать в удовлетворении заявления.</p> <p>Ответ на обращение получателя финансовой услуги Общество направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Обществом. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществу получателем финансовой услуги при заключении договора займа, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.</p> <p>Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора об оказании Обществом финансовой услуги, подлежит рассмотрению в день обращения.</p>

19	Требования к содержанию обращений получателей финансовых услуг	<p>Обращение получателя финансовой услуги (его представителя) должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный, в зависимости от способа направления обращения). В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и Обществом.</p> <p>ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ:</p> <p>В обращение заявителя (получателя финансовых услуг) рекомендуется включить следующую информацию и документы (при их наличии):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Обществом; 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства; 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества действия (бездействия) которого обжалуются; 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить; 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов. <p>ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ:</p> <p>В соответствии с Базовым стандартом (ст. 18 п. 9) Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица); 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя; 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей; 4) текст письменного обращения не поддается прочтению; 5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.
----	--	---