

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

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

**ПОРЯДОК
РАЗЪЯСНЕНИЯ УСЛОВИЙ ДОГОВОРОВ И ИНЫХ ДОКУМЕНТОВ В ОТНОШЕНИИ
ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ, оказываемой ООО МКК «ВегаКредит»,
КОТОРУЮ ПОЛУЧАТЕЛЬ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ НАМЕРЕН ПОЛУЧИТЬ,
А ТАКЖЕ О ЛИЦАХ, ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ
СООТВЕТСТВУЮЩИХ РАЗЪЯСНЕНИЙ**

Настоящий Порядок 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).

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ ПРЕДМЕТА РАЗЪЯСНЕНИЙ	ПОРЯДОК РАЗЪЯСНЕНИЯ	ОТВЕТСТВЕННОЕ ЛИЦО (должность)
1	<p>Перечень документов, находящихся на стенде «Информация» в офисе (-ах) выдачи займов ООО МКК «ВегаКредит»:</p> <p>1. Перечень законодательных и нормативных актов и иных документов, регламентирующих деятельность ООО МКК «ВегаКредит» по предоставлению потребительских займов;</p> <p>2. Перечень официальных сайтов регистрирующих и надзорных органов, на которых можно получить информацию об ООО МКК «ВегаКредит»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - www.nalog.ru (Федеральная налоговая служба): «Электронные сервисы» ⇔ «Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства»; - www.cbr.ru (Центральный Банк Российской Федерации): «Финансовые рынки» ⇔ «Надзор за участниками финансовых рынков» ⇔ «Микрофинансирование» ⇔ «Субъекты микрофинансирования» ⇔ «Государственный реестр микрофинансовых организаций»; - www.sro-mfo.ru (Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Единство»); 	<p>Визуальное ознакомление с информационным сообщением «Перечень документов, находящихся на стенде «Информация»</p> <p>Стенд «Информация» размещается в офисе (-ах) выдачи займов на видном месте. Доступ к стенду не должен быть загроможден предметами мебели и иными посторонними предметами.</p>	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>

	<p>«Реестр членов;</p> <p>3. Копия приказа, подтверждающая полномочия Генерального директора ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>4. Копия Свидетельства о государственной регистрации юридического лица и постановке на учет в налоговом органе по месту его нахождения от 04.10.2013 г.;</p> <p>5. Копия Свидетельства о внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций от 21.11.2013 г. (регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 651303336004323);</p> <p>6. Копия Свидетельства о членстве в Саморегулируемой организации Союз микрофинансовых организаций «Единство» от 06.07.2016 г. (регистрационный номер 58/16);</p> <p>7. Список лиц, оказывающих существенное (прямое или косвенное) влияние на решения, принимаемые органами управления ООО МКК «ВегаКредит» (Приложение № 1 к Положению о порядке раскрытия неограниченному кругу лиц информации о лицах, оказывающих существенное (прямое или косвенное) влияние на решения, принимаемые органами управления микрофинансовой организации);</p> <p>8. Схема взаимосвязей ООО МКК «ВегаКредит» и лиц, оказывающих существенное (прямое или косвенное) влияние на решения, принимаемые органами управления ООО МКК «ВегаКредит» (Приложение № 2 к Положению о порядке раскрытия неограниченному кругу лиц информации о лицах, оказывающих существенное (прямое или косвенное) влияние на решения, принимаемые органами управления микрофинансовой организации).</p>		
2	<p>Перечень документов, находящихся в папке-регистраторе для хранения документов «Информация для клиентов ООО МКК «ВегаКредит»:</p> <p>1. Памятка заемщику о микрофинансировании от Волго-Вятского ГУ ЦБ РФ;</p> <p>2. Информационный буклет о микрофинансовых организациях от ЦБ РФ;</p> <p>3. 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 22.06.2017 г.;</p> <p>4. Стандарт защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «ВегаКредит», утвержденного Приказом № 8 от 01.07.2017 г. генерального директора ООО МКК «ВегаКредит», включающий в себя следующие Приложения с информацией для получателей финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «ВегаКредит»:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Приложение № 1 – Информация о порядке предоставления финансовых услуг, использовании и возврате потребительских займов, работы с обращениями заемщиков; - Приложение № 2 – Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен 	<p>Визуальное ознакомление с информационным сообщением «Перечень документов, находящихся в папке-регистраторе для хранения документов «Информация для клиентов ООО МКК «ВегаКредит».</p> <p>Папка-регистратор должна находиться в доступном для ознакомления получателем финансовой услуги месте.</p>	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>

	<p>получить, а также о лицах, ответственных за предоставление соответствующих разъяснений;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Приложение № 3 – Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги (договора займа), и возможных негативных финансовых последствиях при использовании заемных средств; - Приложение № 4 – Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности; - Приложение № 5 – 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; - Приложение № 6 – Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора; <ol style="list-style-type: none"> 5. Инструкция о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг ООО МКК «ВегаКредит»; 6. Журнал регистрации обращений получателей финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «ВегаКредит»; 7. Правила фиксации и хранения информации о взаимодействии с получателями финансовых услуг в ООО МКК «ВегаКредит»; 8. Положение об ответственном сотруднике по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг в ООО МКК «ВегаКредит»; 9. Правила предоставления микрозаймов ООО МКК «ВегаКредит» и утвержденные к ним: <ul style="list-style-type: none"> - Приложение № 1 - Сведения об ООО МКК «ВегаКредит»; - Приложение № 2 - Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа; - Приложение № 3 – Общие условия договора микрозайма; - иные Приложения при утверждении новых или изменении действующих положений Правил предоставления займов Обществом. 10. Положение о порядке изменения условий договора потребительского займа, заключенного с ООО МКК «ВегаКредит»; 11. Политика в отношении обработки персональных данных в ООО МКК «ВегаКредит»; 12. Положение об обработке персональных данных работников и клиентов ООО МКК «ВегаКредит» и о правилах осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности; 13. Правила рассмотрения запросов субъектов персональных данных или их представителей в ООО МКК «ВегаКредит»; 14. Журнал учета обращений субъектов персональных данных. 		
3	<p>Представиться получателю финансовой услуги (Ф.И.О., должность) и подтвердить свои полномочия на оказание финансовых услуг от имени ООО МКК «ВегаКредит»</p>	<p>Устно, ознакомление с копией приказа, доверенностью, подтверждающей полномочия</p>	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»; ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>

4	<p>Ознакомить получателя финансовой услуги с документами, подтверждающими право на оказание финансовой услуги (предоставление займов) ООО МКК «ВегаКредит»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Копия Свидетельства о государственной регистрации юридического лица и постановке на учет в налоговом органе по месту его нахождения от 04.10.2013 г.; 2. Копия Свидетельства о внесении сведений о юридическом лице в государственный реестр микрофинансовых организаций от 21.11.2013 г. (регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 651303336004323); 3. Копия Свидетельства о членстве в Саморегулируемой организации Союз микрофинансовых организаций «Единство» от 06.07.2016 г. (регистрационный номер 58/16). 	Визуальное ознакомление с копиями документов	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>
5	<p>Перечислить законодательные акты, нормативные, локальные документы, регламентирующие деятельность ООО МКК «ВегаКредит» по предоставлению получателю финансовой услуги займов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Федеральный закон от 02 июля 2010 г. N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» 2. Федеральный закон от 21 декабря 2013 г. N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» 3. Федеральный закон от 01 декабря 2007 г. N 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях» 4. Федеральный закон от 13 июля 2015 г. N 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» 5. Федеральный закон от 07 августа 2001 г. N 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» 6. Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. N 218-ФЗ «О кредитных историях» 7. Федеральный закон от 29 декабря 2015 г. N 407-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» 8. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных» 9. Федеральный закон от 03 июля 2016 г. N 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" 10. Федеральный закон от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" 11. Федеральный закон от 01 апреля 1996 г. N 27-ФЗ «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования» 12. Указание Банка России от 23.04.2014 N 3240-У "О табличной форме индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа)" (Зарегистрировано в Минюсте России 30.06.2014 N 32915) 	<p>Ознакомление с информационным сообщением «Перечень законодательных актов, нормативных, локальных документов, регламентирующих деятельность ООО МКК «ВегаКредит» по предоставлению получателю финансовой услуги займов», находящемся на стенде «Информация»</p> <p>Стенд «Информация» размещается в офисе (-ах) выдачи займов на видном месте. Доступ к стенду не должен быть загроможден предметами мебели и иными посторонними предметами.</p>	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>

	<p>13. Указание Банка России от 29.04.2014 N 3249-У "О порядке определения Банком России категорий потребительских кредитов (займов) и о порядке ежеквартального расчета и опубликования среднерыночного значения полной стоимости потребительского кредита (займа)" (Зарегистрировано в Минюсте России 01.07.2014 N 32926)</p> <p>14. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утвержден Банком России 22.06.2017 г.)</p> <p>15. Правила предоставления микрозаймов ООО МКК «ВегаКредит» и утвержденные к ним: - Приложение № 1 - Сведения об ООО МКК «ВегаКредит»; - Приложение № 2 - Информация об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа; - Приложение № 3 - Общие условия договора микрозайма; - иные Приложения при утверждении новых или изменении действующих положений Правил предоставления займов Обществом</p>		
6	<p>Ответить получателю финансовой услуги на вопросы, связанные с законодательными актами, нормативными, локальными документами, перечисленными в пункте 4 настоящего Приложения № 2 к Стандарту МКК.</p>	<p>Устно, письменно (по требованию получателя финансовой услуги)</p>	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>
7	<p>Предложить получателю финансовой услуги ознакомиться с положениями Правил предоставления микрозаймов ООО МКК «ВегаКредит» (действующая редакция) следующими удобными для получателя финансовой услуги способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прослушать положения документа; - визуально ознакомиться с документом на бумажном носителе (папка-регистратор для хранения документов «Информация для клиентов ООО МКК «ВегаКредит»); - ознакомиться с документом в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: http://www.permfo.ru/new/public/Pravila%20predostavleniya%20mikrozaymov.pdf <p>Разъяснить все вопросы, возникшие у получателя финансовой услуги. По запросу получателя финансовой услуги бесплатно или за плату, не превышающую затрат на изготовление, предоставить копию документа.</p>	<p>Способом, выбранным получателем финансовой услуги</p>	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>
8	<p>Перечислить (повторно) требования к получателю финансовой услуги (физическому лицу):</p> <ul style="list-style-type: none"> - дееспособность; - гражданство Российской Федерации; - наличие источника (-ов) дохода; - наличие постоянного места регистрации на территории Российской Федерации. 	<p>Устно</p>	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>

9	<p>Перечислить (повторно) информацию, документы, предоставление которых необходимо для получения займа, в том числе:</p> <p>1. ИНФОРМАЦИЯ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах; - 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 анкеты/заявления на получение потребительского займа на сумму, превышающую 30`000 (Тридцать тысяч) рублей); - 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); - о текущих денежных обязательствах, о периодичности и суммах платежей по указанным получателем финансовой услуги обязательствам, о целях получения займа получателем финансовой услуги, об источниках доходов, за счет которых предполагается исполнение обязательства по договору об оказании финансовой услуги, 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. <p>2. ДОКУМЕНТЫ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - паспорт гражданина Российской Федерации; - справка о доходах (при наличии); - ИНН (при наличии); - СНИЛС (при наличии); - пенсионное удостоверение и (или) справку о размере выплачиваемой пенсии (при наличии); - иные документы в зависимости от суммы займа и возможной процентной ставки (документы, подтверждающие размер и источники доходов, копию трудовой книжки, документы, подтверждающие наличие в собственности получателя финансовой услуги транспортного средства, иного недвижимого имущества и т.д.). 	Устно	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>
10	<p>Предложить (повторно) получателю финансовой услуги ознакомиться с Информацией об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа (Приложение № 2 к Правилам предоставления микрозаймов ООО МКК «ВегаКредит»), заключаемого с ООО МКК «ВегаКредит» (действующая редакция) следующими удобными для получателя финансовой услуги способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прослушать положения документа; - визуально ознакомиться с документом на бумажном носителе (папка-регистратор для хранения документов «Информация для клиентов ООО МКК «ВегаКредит»). <p>Разъяснить все вопросы, возникшие у получателя финансовой услуги.</p>	Способом, выбранным получателем финансовой услуги	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>

11	<p>Предложить (повторно) получателю финансовой услуги ознакомиться с Общими условиями договора займа (Приложение № 3 к Правилам предоставления микрозаймов ООО МКК «ВегаКредит»), заключаемого с ООО МКК «ВегаКредит» (действующая редакция) следующими удобными для получателя финансовой услуги способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прослушать положения документа; - визуально ознакомиться с документом на бумажном носителе (папка-регистратор для хранения документов «Информация для клиентов ООО МКК «ВегаКредит»). <p>Разъяснить все вопросы, возникшие у получателя финансовой услуги.</p>	Способом, выбранным получателем финансовой услуги	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>
12	<p>Проинформировать получателя финансовой услуги о том, что информация и документы, перечисленные в пункте 9 настоящего Приложения, могут оказать влияние на индивидуальные условия договора потребительского займа.</p>	Устно	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>
13	<p>Перечислить документы, оформляемые в ООО МКК «ВегаКредит» в целях предоставления финансовой услуги, и ознакомить получателя финансовой услуги с формами этих документов, применяемых в организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Анкета заемщика на получение микрозайма; - Заявление на предоставление потребительского микрозайма; - Согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных; - Согласие субъекта персональных данных на совершение действий, направленных на возврат просроченной задолженности; - Договор микрозайма (Общие условия, Индивидуальные условия, График платежей); - Расходный кассовый ордер, платежное поручение 	Устно, путем предоставления для визуального обзора в целях ознакомления с формами документов	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>
14	<p>Предложить получателю финансовой услуги ознакомиться с Индивидуальными условиями договора займа, заключаемого с ООО МКК «ВегаКредит» следующими удобными для него способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прослушать положения документа; - визуально ознакомиться с документом на бумажном носителе. <p>Разъяснить все вопросы, возникшие у получателя финансовой услуги.</p>	Способом, выбранным получателем финансовой услуги	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>
15	<p>Сообщить получателю финансовой услуги о том, что он вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сообщить представителю ООО МКК «ВегаКредит» о своем согласии на получение займа на условиях, указанных в Индивидуальных условиях договора займа, в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня предоставления ему Индивидуальных и Общих условий договора. 	Устно	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>

16	<p>Проинформировать получателя финансовой услуги о перечне документов, выдаваемых ему на руки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оригиналы: второй экземпляр (подписанный сторонами) договора об оказании финансовой услуги, включающий в себя Общие условия договора, Индивидуальные условия договора, График платежей, Реквизиты сторон; - заверенные копии по требованию получателя финансовых услуг (п. 3 ст. 4 Базового стандарта, п. 3 ст. 4 Стандарта МКК): подписанный сторонами документ, содержащий Индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги; подписанное получателем финансовой услуги Заявление на предоставление потребительского микрозайма; документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (расходный кассовый ордер, платежное поручение); Согласия получателя финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности; документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги. 	Устно	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>
17	<p>Ознакомить получателя финансовой услуги с перечнем официальных сайтов регистрирующих и надзорных органов, на которых можно получить информацию об ООО МКК «ВегаКредит»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. www.nalog.ru (Федеральная налоговая служба): «Электронные сервисы» ⇔ «Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства»; 2. www.cbr.ru (Центральный Банк Российской Федерации): «Финансовые рынки» ⇔ »Надзор за участниками финансовых рынков» ⇔ «Микрофинансирование» ⇔ «Субъекты микрофинансирования» ⇔ «Государственный реестр микрофинансовых организаций»; 3. www.sro-mfo.ru (Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Единство»): «Реестр членов». 	<p>Устно и (или) путем визуального ознакомления с информационным сообщением «Перечень официальных сайтов для получения информации об ООО МКК «ВегаКредит» на стенде «Информация»</p> <p>Стенд «Информация» размещается в офисе (-ах) выдачи займов на видном месте. Доступ к стенду не должен быть загроможден предметами мебели и иными посторонними предметами.</p>	<p>Генеральный директор ООО МКК «ВегаКредит»;</p> <p>ведущий специалист по работе с клиентами ООО МКК «ВегаКредит»</p>