

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

 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 СПОСОБАХ И АДРЕСАХ ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЯМИ
 ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ О ВОЗМОЖНОСТИ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
 В САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ И В БАНК РОССИИ**

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)

№ п/п	СПОСОБ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ получателем финансовых услуг	Адрес для направления обращения
1.	 Направление обращений в ООО МКК «ВегаКредит»:	
1.1	Письменное обращение	 Почтовый адрес: 446026, Самарская область, город Сызрань, Московское шоссе, дом 1, офис 227 для ООО МКК «ВегаКредит»;  Адрес электронной почты (e-mail): office@permfo.ru
1.2	Устное обращение	 ООО МКК «ВегаКредит» 8 (8464) 91-23-00;  8-927-614-23-00
1.3	Личное обращение	 ООО МКК «ВегаКредит», Самарская область, город Сызрань, Московское шоссе, дом 1, офис 227

2.	 Направление обращений в Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Единство» (СРО МФО «Единство»):	
2.1	Через сайт СРО МФО «Единство» («Обращения граждан»)	 http://sro-mfo.ru/
2.2	Письменное обращение	 СРО МФО «Единство»: 420066, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Чистопольская, д. 16/15, офис 1; а/я 100  Адрес электронной почты (e-mail): edinstvo@sro-mfo.ru
2.3	Устное обращение	 СРО МФО «Единство», 8 (843) 2-538-536
3.	 Направление обращений в Банк России: Центральный банк Российской Федерации	
3.1	Через интернет-приёмную Банка России («Подать жалобу», «Задать вопрос», «Написать благодарность», «Отправить предложение»)	 https://www.cbr.ru/Reception/
3.2	Письменное обращение	 Банк России: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, дом 12  Факс: 8 (495) 621-64-65, 8 (495) 621-62-88  Волго-Вятское главное управление Центрального банка Российской Федерации: 603008, г. Нижний Новгород, ул. Большая Покровская, дом 26  Факс: 8 (831)433-73-78, 8 (831) 431-97-78
3.3	Устное обращение	 Банк России: 8-800-250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России), 8(495) 771-91-00 (звонок по тарифам оператора связи) Волго-Вятское ГУ ЦБ РФ: 8 (831) 433-59-22
4.	 Примечание:	
4.1	Обращения по вопросам, связанным с получением и использованием финансовых услуг, а также взысканием просроченной задолженности по договорам потребительского займа могут быть направлены лично получателем финансовых услуг или его представителем с обязательным приложением документов, подтверждающих его полномочия.	

4.2	<p>Единые правила работы с обращениями физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг в ООО МКК «ВегаКредит», 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 www.permfo.ru, 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 ООО МКК «ВегаКредит»).</p>
4.3	<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 микрофинансовой организацией.</p>
4.4	<p>ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ: 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 микрофинансовой организацией; 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 микрофинансовой организации, действия (бездействие) 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.
4.5	<p>ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ: В соответствии с Базовым стандартом (ст. 18 п. 9) микрофинансовая организация 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 (в отношении юридических лиц); 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, 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.
4.6	<p>Ответ на обращение получателя финансовой услуги микрофинансовая организация направляет в адрес, предоставленный получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги либо по адресу, указанному в обращении.</p>