

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора ООО «МКК «Соцветие» №__ от 20.06.2018 г.



[Signature] /Белояров А.Б.

ПОЛОЖЕНИЕ О МИНИМАЛЬНОМ ОБЪЕМЕ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ (В СООТВЕТСТВИИ С БАЗОВЫМ СТАНДАРТОМ ЦБ РФ

Общие положения

Настоящее Положение разработано 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, со ст. 4, 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Федеральным законом от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Указанием Банка России от 30 мая 2016 года № 4027-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими микрофинансовые организации, кредитные потребительские кооперативы, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также перечне операций (содержанию видов деятельности) на финансовом рынке, подлежащих стандартизации в зависимости от вида деятельности финансовых организаций», Указанием Банка России от 3 февраля 2016 года № 4278-У «О требованиях к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации», так же в соответствии с Федеральным законом "О потребительском кредите (займе)" от 21.12.2013 N 353-ФЗ. Настоящее Положение определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми сотрудники ООО «МКК «Соцветие» (далее по тексту - «МКК») должны руководствоваться в процессе осуществления микрофинансовой деятельности.

1. Информация для получателей финансовых услуг Общества

Общая информация:

- полное и (при наличии) сокращенное наименование микрофинансовой организации: Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания «Соцветие» (ООО «МКК «Соцветие»).

- адрес микрофинансовой организации в пределах места ее нахождения:

156013, Костромская область, город Кострома, проспект Мира, дом 65/51 пом 5

-адреса обособленных подразделений микрофинансовой организации:

Актуальную информацию об адресах ОП узнавайте по телефону +7 (4942) 64-84-26, 8-800-234-14-34 или E-mail zayavka@44sz.ru

- режим работы микрофинансовой организации: пн-пт. с 09.00 до 18.00.

- контактный телефон, по которому осуществляется связь с микрофинансовой организацией: +7 (4942) 64-84-26, 8 800-234-14-34 E-mail zayavka@44sz.ru

- официальный сайт микрофинансовой организации: www.mkk-socvetie.ru

о факте привлечения микрофинансовой организацией к оказанию финансовых услуг третьего лица на основании гражданско-правового договора или доверенности: отсутствует

о регистрационном номере записи юридического лица в государственном реестре микрофинансовых организаций: Кредитор зарегистрирован в государственном реестре микрофинансовых организаций за №1703034008614 от 01.12.2017 г.

о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации): Кредитор является членом Саморегулируемой организации Некоммерческое партнерство «Альянс микрофинансовых организаций «Институт развития малого и среднего бизнеса» Регистрационный номер записи 1703034008614 от 01.12.2017 г.

об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из членов саморегулируемой организации) – отсутствует.

- текст Стандарта защиты прав потребителей услуг МФО размещен в разделе "Информация для клиентов" и на стенде.

2. Информация о финансовых услугах и дополнительных услугах микрофинансовой организации, в том числе оказываемых за дополнительную плату

Полный перечень услуг размещен на сайте в разделе «Информация для клиентов».

3. Порядок разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений в ООО «МКК «Соцветие».

Сотрудники, ответственные за предоставление разъяснений условий

Ответственность за разъяснение условий возлагается на сотрудников следующих должностей:

- Директор
- Менеджер по выдаче займов

Принципы разъяснения условий

3.1. Основными принципами разъяснения условий являются добросовестность, полнота и достоверность разъясняемых сведений.

3.2. При разъяснении условий договора займа не допускается:

- оказание психологического давления на Заявителя с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- стимулирование заключения Заявителем иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного Заявителем на лучших для него условиях;

3.3. В случае возникновения у Заявителя вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, ответственный сотрудник обязан предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

3.4. Ответственный сотрудник имеет права и обязан разъяснять условия посредством:

- телефонных переговоров;
- личных бесед (как на территории подразделений МКК, так и в месте нахождения Заявителя).

- в письменной форме - на соответствующее письменное обращение Получателя финансовой услуги, поступившее в офис МКК.

3.5. Разъяснение условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую Получатель финансовой услуги намерен получить в МКК, доводится до получателей финансовых услуг бесплатно.

Список условий, обязательных для разъяснения

4.1. Ответственный сотрудник обязан разъяснить Заявителю следующие условия:

1. Сумма займа;
2. Срок действия договора;
3. Валюта, в которой предоставляется займ;
4. Процентная ставка;
5. Количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика (график погашения займа);
6. Порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате микрозайма;
7. Способы исполнения заемщиком обязательств по договору по месту нахождения заемщика;
8. Бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору;
9. Обязанность заемщика заключить иные договоры;
10. Ответственность заемщиков за ненадлежащее исполнение условий договора, размер неустойки (штрафа, пени) и порядок их определения;
11. Условие об уступке кредитором третьим лицам прав (требований) по договору;
12. Способ обмена информацией между кредитором и заемщиком;
13. Очередность погашения задолженности;
14. Разрешение споров, в том числе их досудебное урегулирование;
15. Способы защиты законных прав Заявителя;
16. Способы взаимодействия, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности;
17. Прочие условия договора займа;
18. Запрос информации из Бюро кредитных историй и предоставление информации в Бюро;

4. Риски, связанные с заключением и исполнением договора микрозайма, и возможные негативные финансовые последствия заключения договора микрозайма:

Перед принятием решения о заключении договора микрозайма ООО «МКК «Соцветие» рекомендует Вам ознакомиться с информацией о рисках, связанных с заключением и исполнением договора микрозайма и возможных негативных последствиях заключения договора микрозайма.

1) При несвоевременном исполнении обязательств по договору микрозайма проценты по договору микрозайма продолжают начисляться в размере, установленном в договоре микрозайма, на сумму задолженности. Таким образом, Ваша задолженность по договору микрозайма растет каждый день

до момента погашения договора микрозайма с учетом ограничений, установленных в договоре микрозайма.

2) Начиная с первого дня просрочки по договору микрозайма, информация о наличии просроченной задолженности направляется в бюро кредитных историй. В результате Ваша кредитная история портится, что в дальнейшем может затруднить для Вас получение нового кредита или займа.

5. Информация для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора микрозайма:

Перед заключением договора микрозайма ООО «МКК «Соцветие» рекомендует Вам внимательно проанализировать свое финансовое положение, принимая во внимание следующие факторы:

1) Оцените Ваши текущие расходы на погашение займов (когда и в каких суммах Вам необходимо производить выплаты по текущим займам).

2) Добавьте к Вашим текущим расходам расходы на погашение микрозайма, который Вы планируете взять в ООО «МКК «Соцветие» (учтите как расходы на погашение суммы основного долга, так и расходы на погашение процентов по займу, а также обратите внимание на срок погашения микрозайма в ООО «МКК «Соцветие»).

3) Оцените Ваши текущие доходы: когда и в каких суммах Вы ожидаете поступления денежных средств.

4) Сравните Ваши текущие доходы с учетом сроков их поступления и предстоящие расходы в случае получения микрозайма в ООО «МКК «Соцветие» с учетом срока погашения. Будет ли у Вас реальная возможность погасить микрозайм в ООО «МКК «Соцветие» в полном объеме без просрочки?

5) Оцените вероятность наступления обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения обязательств по договору микрозайма (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных доходов по не зависящим от Вас причинам, Ваше состояние здоровья, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

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

Права заемщика при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности закреплены в Федеральном законе 230-ФЗ от 03.07.2016 года «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". Полный текст закона доступен по ссылке http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_200497/.

Заемщик имеет право:

- погасить возникшую просроченную задолженность;
- воспользоваться иными правами, установленными действующим законодательством;
- направить ООО «МКК «Соцветие» и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся способов взаимодействия с ним, с указанием на:

- 1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- 2) отказ от взаимодействия.

Заявление об отказе взаимодействия может быть направлено 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.

- в любое время вправе отменить свое заявление, касающееся способов взаимодействия с ним, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором займа.

- в любое время вправе отозвать согласия, данные им при заключении договора займа, сообщив об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому даны соответствующие согласия, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением.

- запретить Займодавцу уступать свои права по договору микрозайма третьим лицам, выражая соответствующий письменный запрет в Индивидуальных условиях Договора при подписании Договора либо иным в письменном виде не позднее срока возврата микрозайма, установленного Индивидуальными условиями.

7. 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.

- обращения направляются в Общество:

по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением в Общество по адресу: 156013, Костромская область, город Кострома, проспект Мира, дом 65/51, пом. 5;

на сайте www.mfosadko.ru через личный кабинет (документы в электронном виде подписываются аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись));

- возможность направления обращений в саморегулируемую организацию:

по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением в Союз «Микрофинансовый Альянс» «Институты развития малого и среднего бизнеса» по адресу: 127055, г. Москва, ул. Суцёвская, д. 21, офис 513 или по электронной почте: info@alliance-mfo.ru. - возможность направления обращений в Банк России:

через Интернет-приемную Банка России: Интернет-приемная Банка России (на сайте Банка России <http://www.cbr.ru/Reception/>)

на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

по факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса +7 495 771-48-30);

передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

8. Информация о способах 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).

В случае нарушения прав получателя финансовой услуги, Заемщик может обратиться:

- к руководителю ООО «МКК Соцветие»
- в Саморегулируемую организацию «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»

- в Банк России

Способы досудебного урегулирования споров:

- Проведение переговоров с займодавцем
- Реструктуризация долга
- Предоставления графика погашения задолженности
- Заключение мировых соглашений

Получатель финансовой услуги имеет право:

- погасить задолженность;
- получить информацию о размере и структуре его задолженности, о наименовании займодавца, о сроках, порядке и способах погашения просроченной задолженности;
- представить гарантийное письмо о погашении задолженности;
- получить ответ на претензию по действиям Общества, в случае ее направления в адрес организации в виде обращения;
- подать заявление на реструктуризацию задолженности;

Иные процедуры (в т.ч. медиации) в рамках досудебного урегулирования спора не запрещенные законодательством в случае согласия обеих сторон на их реализацию.

9. Информация о лицах, оказывающих существенное (прямое или косвенное) влияние на решения, принимаемые органами управления микрофинансовой организации, в порядке, установленном учредительными документами

Списки аффилированных лиц размещены в разделе сайта «Информация для клиентов» и на стенде в офисе компании.

10. Информация для получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения

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 (адрес, предоставленный получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года №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 микрофинансовой организацией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение микрофинансовая организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрофинансовой организации получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги)

11. Рекомендуется включать в обращение следующей информации и документов (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.