

Утверждаю
Заместитель генерального директора
ООО «Микрокредитная компания
«ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ»
А.В. Лабузов

Приказ от 31 октября 2022 года

Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг.

Настоящий Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг (далее – Порядок) разработан в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утвержденному Банком России 22.06.2017 г.).

1. Информация доводится ООО "Микрокредитная компания "ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ" до получателей финансовых услуг:

- 1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;
- 2) бесплатно;
- 3) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, ООО "Микрокредитная компания "ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ" обязано обеспечить, чтобы предоставляемая получателям финансовых услуг информация и содержание документов были понятны и доступны получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;
- 4) в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;
- 5) в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03», утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

2. Для предоставления информации получателю финансовой услуги ООО "Микрокредитная компания "ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ" обязано использовать согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги информационные носители и каналы связи, включая, по крайней мере, телефонную и почтовую связь. ООО "Микрокредитная компания "ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ" обязано обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги.

3. ООО "Микрокредитная компания "ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ" по договору потребительского микрозайма обязано бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные ООО "Микрокредитная компания "ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ" копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;
- 2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством

Российской Федерации);

3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);

4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

4. В случае если документы, указанные в подпунктах 1, 2 и 4 пункта 3 настоящего порядка, были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи (включая электронную подпись), ООО "Микрокредитная компания "ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ" обеспечивает получателю финансовой услуги доступ к электронным копиям указанных документов с возможностью просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения ООО "Микрокредитная компания "ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ" и получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги. (Если эти взаимодействия предусмотрены договором займа).

5. Документы, указанные в пункте 3 настоящего порядка, составляются на русском языке и распечатываются с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03», утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

6. Документы, указанные в подпунктах 1-4 пункта 3 настоящего порядка, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в подпункте 5 пункта 3 настоящего порядка, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Если документ, указанный в пункте 3 настоящего порядка, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документа ООО "Микрокредитная компания "ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ" увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, ООО "Микрокредитная компания "ЭКСПРЕСС-КРЕДИТ" вправе предоставить указанные в пункте 3 настоящего порядка документы при ответе на такое обращение в срок, указанный в пункте 3 настоящего Порядка.

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 по адресу: 303025, г. Орел, ул. Московское шоссе, д. 137, корп. 5, пом. 24 и 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: 25367, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный Округ Покровское-Стрешнево, пр-д Полесский, д. 16 стр. 1, помещ./эт. 308/антресоль возможность направления обращений в Банк России: на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д.12, Банк России.

Прошито, пронумеровано и скреплено
печатью на 4/86х) листах

Заместитель генерального директора
Мабузов А.В.

