

## Памятка для получателей финансовых услуг о порядке направления обращений в ООО МКК «АВТОЗАЙМ ЭКСПЕРТ»

Настоящая памятка разработана в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденным Банком России 22.06.2017 г., для клиентов ООО МКК «АВТОЗАЙМ ЭКСПЕРТ» (далее - Организация), заключивших договоры с Организацией на оказание финансовых услуг. Под финансовыми услугами, оказываемыми Организацией, понимаются:

- предоставление микрозаймов физическим лицам;
- предоставление иных займов;

### И. Общие положения

1. Обращение - направленное в Организацию клиентом или его представителем в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Организацией финансовых услуг.  
2. Получатели финансовых услуг могут направить в Организацию обращения следующими способами:

- почтовые заказные отправления с уведомлением о вручении на адрес: 344103 гор. Ростов-на-Дону ул. Малиновского д. 54 литер Г комн. 106;
- простые почтовые отправления на адрес 344103 гор. Ростов-на-Дону ул. Малиновского д. 54 литер Г комн. 106;
- электронные отправления на адрес электронной почты: info@mkkndp.ru.

3. Все обращения, поступившие от клиентов, регистрируются в Журнале регистрации обращений в течение трех дней с момента их поступления в Организацию.

### II. Виды и содержание обращений

В целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов клиентов Организация информирует о возможности клиентов направлять следующие обращения:

1. Обращение за предоставлением копий следующих документов по договору потребительского микрозайма:

- подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора потребительского микрозайма;
- подписанное клиентом заявление на предоставление потребительского микрозайма;
- документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги микрозайма (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- согласия, предоставленные клиентом во исполнение клиентом действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- документ, подтверждающий полное исполнение клиентом обязательств по договору потребительского микрозайма.

Заверенные копии документов представляются Организацией клиенту:

- бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги);
- неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа.

В Организации за изготовление копии одного листа взимается плата в размере 10 рублей.

При отказе Организации в предоставлении какого-либо документа клиенту направляется письменное уведомление с обоснованием невозможности его предоставления.

2. Обращение с заявлением о реструктуризации задолженности.

Клиент (его правопреемник, представитель) в случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского микрозайма вправе обратиться в Организацию с заявлением о реструктуризации задолженности. При подаче заявления о реструктуризации задолженности клиент должен учитывать то, что Организация рассматривает вопрос о реструктуризации задолженности в следующих случаях, наступивших после получения клиентом суммы потребительского микрозайма:

- смерть получателя финансовой услуги;
- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

В случае если в заявлении клиент ссылается на факты, указанные в предыдущем абзаце, то они должны быть подтверждены соответствующими документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято Организацией. При непредставлении клиентом подтверждающих документов, Организация вправе отказать в удовлетворении заявления о реструктуризации.

### 3. Обращения связанные с направлением заявления об отказе Клиента от заключения Договора на оказание дополнительных услуг.

Клиент имеет право подать заявление об отказе от оказания дополнительных услуг в течение четырнадцати календарных дней со дня выражения согласия на ее оказание. Такое заявление Клиент подает непосредственно лицу, которое оказывает такую услугу. В своем заявлении Клиент имеет право требовать от лица, оказывающего дополнительную услугу, возврата денежных средств, уплаченных им за оказание такой услуги, за вычетом стоимости части услуги, фактически оказанной Клиенту до дня получения лицом, оказывающим дополнительную услугу, заявления об отказе от такой услуги. Срок возврата денежных средств не должен превышать семь рабочих дней со дня получения лицом, оказывающим дополнительную услугу заявления Клиента об

отказе от такой услуги. В случае если третье лицо оказавшее услугу не исполнить обязанности по возврату денежных средств при отказе от оказания дополнительных услуг, Клиент вправе направить Организации требование о возврате денежных средств, уплаченных им третьему лицу за оказание дополнительной услуги, с указанием даты обращения к третьему лицу с заявлением об отказе от такой услуги. Указанное требование может быть направлено Клиентом Организации не ранее чем по истечении тридцати календарных дней, но не позднее ста восьмидесяти календарных дней со дня обращения с заявлением об отказе от дополнительной услуги к третьему лицу, оказывающему такую услугу.

Организация в течении семи рабочих дней со дня получения требования Клиента о возврате денежных средств принимает решение о возврате Клиенту денежных средств уплаченных Клиентом за оказание такой услуги, за вычетом стоимости части услуги, фактически оказанной Клиенту до дня получения лицом, оказывающим дополнительную услугу, заявления об отказе от такой услуги, либо об отказе в удовлетворении требования Клиента с указанием причины отказа способом, предусмотренных договором потребительского займа.

Организация вправе отказать Клиенту в удовлетворении требования о возврате денежных средств за оказание дополнительных услуг в следующих случаях:

- при наличии у него информации об отсутствии факта оплаты Клиентом третьему лицу, оказывающему дополнительную услугу, денежных средств за оказание такой услуги;
- при наличии у него информации о возврате заемщику денежных средств третьим лицом, оказывающим дополнительную услугу;
- при наличии у него информации об оказании услуги третьим лицом, оказывающим дополнительную услугу, в полном объеме до даты получения этим третьим лицом заявления об отказе от такой услуги;
- в случае пропуска Клиентом установленного четырнадцатидневного срока для подачи заявления об отказе от дополнительной услуги третьему лицу;
- в случае пропуска установленного срока направления требования Клиенту Организации.

#### 4. Иные, не указанные в пп. 1-3 Памятки обращения.

Клиенты вправе направить в Организацию обращение по любому вопросу, связанному с оказанием финансовых услуг:

- лично;
- через представителя, действующего на основании нотариальной доверенности.

Если обращения направляются представителем лица, то его полномочия должны быть оформлены:

- для физических лиц: простой письменной доверенностью (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решением суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариальной заверенной копии решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

4. Обращение относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского микрозайма, заключенного с Организацией, сделанное в устной форме. Указанное обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений». 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 клиентом и Организацией.

### **III. Сроки направления ответов на запрос**

Организация предоставляет ответы на запросы, указанные в разделе 1 настоящей Памятки в следующие сроки:

1. При обращении за предоставлением копий документов - в течение 10 рабочих дней со дня регистрации запроса. Документ, подтверждающий полное исполнение клиентом обязательств по договору об оказании финансовой услуги, предоставляется в течение 1 рабочего дня со дня регистрации запроса.

Если документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с клиентом, срок предоставления копии документа Организацией увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 рабочих дней. Если обращение клиента содержит помимо требования о предоставлении копий документов также иные требования или вопросы, Организация вправе предоставить копии документов при ответе на такое обращение в срок, указанный в пункте 2 настоящего раздела.

2. При обращении с заявлением о реструктуризации задолженности и при иных обращениях - в течение 12 рабочих дней с даты регистрации обращения. В случае если клиент не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Организация в течение 12 рабочих дней запрашивает у клиента недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов клиентом, Организация рассматривает обращение в течение 5 рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

3. При обращении относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского микрозайма, заключенного с Организацией, сделанное в устной форме - в день обращения.

4. При обращении с заявлением об отказе от договора оказания дополнительных услуг и требования возврата денежных средства за фактически не оказанные дополнительные услуги, а также с требованием выплаты денежных средств в случае отказа третьего лица выплатить денежные средства, причитающиеся Клиенту после отказа от дополнительных услуг, оказываемых третьим лицом - не позднее 7 рабочих дней с момента получения заявления или требования.

#### **IV. Требования и рекомендации к содержанию обращения**

1. Обращение, направляемое физическими лицами, должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

В соответствии с пунктом 1 статьи 18 Базового стандарта адресом для ответа на обращения может быть адрес, предоставленный клиентом при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или адрес, сообщенный 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 клиентом.

В случае направления обращения от имени клиента его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Организацией клиентом при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных предыдущем абзацем.

#### **2. Обратите внимание!**

Организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги, по существу, в следующих случаях:

- \* в обращении не указаны идентифицирующие клиента признаки (в отношении клиента, 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 обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Организации, а также членов их семей;

\* текст письменного обращения не поддается прочтению;

• в обращении содержится вопрос, на который клиенту 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.