Утверждено
приказом директора ООО «Кредиска МКК»
от 25.04.2024г. № 25/04-24

Порядок
рассмотрения обращений получателей финансовых услуг
ООО «Кредиска МКК»

Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 21.12.2013г. № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденным Банком России 22.06.2017г., для клиентов Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Кредиска» (далее – Организация, ООО «Кредиска МКК»), заключивших договоры с Организацией на оказание финансовых услуг.

Общие положения

1. Для целей настоящего Порядка Обращение это 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. Клиенты Организации могут направить в Организацию обращения следующими способами:

- почтовые заказные отправления с уведомлением о вручении, либо простые почтовые отправления на адрес: 603093, г. Н. Новгород, ул. Ковровская, д. 21А, помещение 404;
- электронные отправления на адрес электронной почты: support@krediska.ru;
- посредством Личного кабинета через форму обращений «Задать вопрос».

3. Все обращения, поступившие от клиентов, регистрируются в Журнале регистрации обращений в течение 1 (одного) рабочего дня с момента их поступления в Организацию.

4. При рассмотрении обращений клиентов ООО «Кредиска МКК» руководствуется доступностью, объективностью, беспристрастностью, предполагающими информированность клиентов.

I. Виды и содержание обращений

В целях обеспечения соблюдения их прав и законных интересов, клиенты Организации могут направлять следующие Обращения в адрес Организации:

1. Обращение о предоставлении 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, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- ❖ согласия, предоставленные клиентом во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- ❖ документ, подтверждающий полное исполнение клиентом обязательств по договору потребительского займа;
- ❖ документ, подтверждающий факт наличия задолженности по договору потребительского займа.

Копии документов представляются Организацией клиенту бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги).

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

В случае, если документы были подписаны получателем финансовой услуги аналогом собственноручной подписи ООО «Кредиска МКК» обеспечивает получателю финансовой услуги доступ в личном кабинете Заемщика к электронным копиям указанных документов с возможностью

просмотра и скачивания таких документов до полного исполнения ООО «Кредиска МКК» и Клиентом обязательств по договору потребительского займа.

2. 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 30 (тридцати) календарных дней со дня выражения согласия на ее оказание. Данное заявление оформляется в свободной форме.

Заемщик вправе указать в своём заявлении следующие данные:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- перечень дополнительных услуг;
- номер договора потребительского займа;
- банковские реквизиты.

Клиент может обратиться в Организацию с заявлением об отказе от оказания дополнительных услуг следующими способами:

- почтовым заказным отправлением с уведомлением о вручении, либо простым почтовым отправлением на адрес: 603093, г. Н. Новгород, ул. Ковровская, д. 21А, помещение 404;
- электронным отправления на адрес электронной почты: support@krediska.ru;
- посредством Личного кабинета через форму обращений «Задать вопрос».
- по телефону 8 800 600-96-76.

Такое заявление Клиент подает либо в Организацию, либо непосредственно лицу, которое оказывает такую услугу.

В случае, если Клиент обращается в Организацию посредством звонка по телефону 8 800 600-96-76 и сотрудник, взаимодействующий с Клиентом, выявил основания для возврата Клиенту денежных средств, данный сотрудник вправе перенаправить Клиента на другие способы взаимодействия с Организацией.

В своем заявлении Клиент имеет право требовать от лица, оказывающего дополнительную услугу, возврата денежных средств, уплаченных им за оказание такой услуги. Срок возврата денежных средств не превышает 7 (семь) рабочих дней со дня получения лицом, оказывающим дополнительную услугу заявления Клиента об отказе от такой услуги.

В случае если услуга была оказана третьим лицом и это третье лицо оказавшее услугу не исполнит 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 30 (тридцати) календарных дней, но не позднее 180 (ста восьмидесяти) календарных дней со дня обращения с заявлением об отказе от дополнительной услуги к третьему лицу, оказывающему такую услугу.

Организация в течении 7 (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, либо об отказе в удовлетворении требования Клиента с указанием причины отказа способом, предусмотренным договором потребительского займа.

В случае, если Организация удовлетворила требование Клиента о возврате денежных средств за дополнительные услуги и Клиент в обращении указал свои банковские реквизиты, Организация осуществляет возврат денежных средств по данным реквизитам.

В случае, если Клиент в своём обращении не указал банковские реквизиты, Общество вправе дополнительно запросить данные сведения у Клиента.

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

❖ при наличии у нее информации об отсутствии факта оплаты Клиентом денежных средств за оказание такой услуги;

❖ при наличии у него информации о возврате Клиенту денежных средств третьим лицом, оказывающим дополнительную услугу;

❖ в случае пропуска Клиентом установленного тридцатидневного срока для подачи заявления об отказе от дополнительной услуги.

3. Иные, не указанные в пп. 1-2 настоящего Порядка обращения.

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

- лично;
- через представителя, полномочия которого оформлены надлежащим образом.

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), нотариально удостоверенной доверенностью, решением суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариальной заверенной копии решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем), ордером и удостоверением адвоката.

❖ при направлении заявления клиентом о осуществлении взаимодействия (в понятии Федерального закона от 03.07.2016 № 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») только через указанного им представителя, данное заявление должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя клиента, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты. При этом в качестве такого представителя может выступать исключительно адвокат.

Обращение относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского займа, заключенного с Организацией, сделанное в устной форме не подлежит фиксации в «Журнале регистрации обращений».

II. Сроки направления ответов на запрос

Организация предоставляет ответы на запросы, указанные в разделе I настоящего Порядка в следующие сроки:

1. При обращении за предоставлением копий документов - в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации обращения. Если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, микрофинансовая организация вправе предоставить указанные документы в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений».

2. Документ, подтверждающий полное исполнение клиентом обязательств по договору об оказании финансовой услуги, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации обращения.

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 (пять) рабочих дней.

3. При иных обращениях - в течение 12 (двенадцати) 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 (двенадцати) 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.

III. Требования и рекомендации к содержанию обращения

1. Обращение, направляемое клиентом, 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 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. 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), его подпись, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

❖ отсутствует подпись уполномоченного представителя;

❖ 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.