

Утверждаю:

Генеральный директор

ООО «Камская ссудная касса»

А.Д. Муштафин

Приказ № 6 от 28 января 2019г.



### **ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЯ, СПОСОБЫ И АДРЕСА ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать следующее:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии),
- почтовый адрес, для направления ответа на обращение;
- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА»;
- 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 ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА», 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;
- дата и подпись получателя финансовой услуги либо уполномоченного им лица.

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА», подлежит рассмотрению ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА» в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

Микрокредитная компания принимает в письменной форме обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, либо лично, по адресам ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА», указанным в Приложении 1 к настоящему порядку или направления почтовой корреспонденции по почтовому адресу ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА»: 452686, г.Нефтекамск-6 а/я-4

В случае предоставления обращения лично, пользователь финансовых услуг должен предъявить паспорт гражданина России для идентификации. В случае возникновения у ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА» сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА» обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

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 ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА», 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.

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

Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносят в «Журнал регистрации обращений».

Ответ на поступившее обращение предоставляется в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений». В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА» вправе в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА» обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА» ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА» вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

В случае невозможности удовлетворить обращение, ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА» рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

Ответ на обращение получателя финансовой услуги ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА» направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено

законодательством Российской Федерации или договором займа), 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 ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА».

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА» направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА» получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА» вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, для физических лиц являются решение суда о признании лица недееспособным и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем); нотариально удостоверенная доверенность.

Государственное регулирование и надзор в отношении деятельности ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА» осуществляется Центральным банком Российской Федерации. Также получатель финансовых услуг вправе обратиться в саморегулируемую организацию, членом которой является ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА».

Приложение №1 к порядку  
составления обращений  
получателями финансовых  
услуг и порядок их  
рассмотрения

АДРЕСА ОБОСОБЛЕННЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ООО «КАМСКАЯ ССУДНАЯ КАССА»

- 452683, РБ, г. Нефтекамск, ул. Парковая, д.10.  
453020, РБ, Кармаскалинский район, с.Кармаскалы, ул.Кирова, д.30, 2 этаж  
423740 РТ, Актанышский район, с .Актаныш, пр.Ленина ,53  
453800, РБ, Хайбуллинский р-н, с. Акъяр, ул.Батанова, д.6  
423330, РТ, Азнакаевский район, г.Азнакаево, ул. Ленина, д.12  
423330, РТ, Азнакаевский район, г.Азнакаево, ул. Шайхутдинова, д.7  
423304, РТ, Азнакаевский район, пгт.Актюбинский, ул.Губкина, д.18  
423523, РТ, Заинский район, г.Заинск, пр.Нефтяников, д. 27  
452650, РБ ,Бакалинский район, с.Бакалы, ул.Ленина д.101  
452040, РБ, Бижбулякский район, с. Бижбуляк ул. Победа д. 14  
452260, РБ, Илишевский район, с.Верхнеяркеево, ул.Коммунистическая 16, 2 этаж  
452410, РБ, Иглинский район с. Иглино, ул. Высоковольтная, д.50/2  
453380, РБ, Зианчуринский район, с.Исянгулово,ул.Советская,д.7.этаж 2  
453330, РБ, Кугарчинский район, с. Мраково, ул. З.Биишевой, 94А,  
423970, РТ, Муслюмовский район, с.Муслюмово, ул.Пушкина, д. 30, 10  
423350, РТ, Сармановский район, с.Сарманово, ул. Ленина, д.26, 2 эт.  
453180, РБ, Стерлибашевский район, с.Стерлибашево ул.Ленина д 107А,  
452830, РБ, Татышлинский район, с.В.Татышлы, ул.Ленина, д.63,  
453653, РБ, Баймакский р-н, с. Ургаза, ул. Коммунистическая, д.10  
452200, РБ, Чекмагушевский район, с. Чекмагуш ул Ленина 57  
452630, РБ, Шаранский район, с.Шаран, ул.Центральная, д.12В,  
423951, РТ, Ютазинский район, с.Уруссу, ул. Пушкина, д.83  
423230, РТ, Бугульминский район, г.Бугульма, ул. Калинина, д.30  
423930, РТ, Бавлинский район, г.Бавлы, ул. Сайдашева, д.1Б, павильон 3  
423600, РТ, Елабужский р-н, г.Елабуга, пр-т Нефтяников, д.19  
423651, РТ, Менделеевский район, г.Менделеевск, ул.Габдуллы Тукая, д.2  
423378, РТ, Сармановский район, пгт.Джалиль, ул. Ахмадиева, д.18