



Утверждаю:

Генеральный директор

ООО МКК «КСК-ДЕНЬГИ»

А.Д.Мустафин

Приказ № 115 от 29.12.2022г.

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

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО МКК «КСК-ДЕНЬГИ» 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 МКК «КСК-ДЕНЬГИ»;
- 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 МКК «КСК-ДЕНЬГИ», 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 МКК «КСК-ДЕНЬГИ», подлежит рассмотрению ООО МКК «КСК-ДЕНЬГИ» 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 МКК «КСК-ДЕНЬГИ», указанным в Приложении 1 к настоящему порядку или направления почтовой корреспонденции по почтовому адресу ООО МКК «КСК-ДЕНЬГИ»: 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 МКК «КСК-ДЕНЬГИ» сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, ООО МКК «КСК-ДЕНЬГИ» обязана проинформировать

получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

ООО МКК «КСК-ДЕНЬГИ» 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 МКК «КСК-ДЕНЬГИ», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО МКК «КСК-ДЕНЬГИ», 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 МКК «КСК-ДЕНЬГИ» 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 МКК «КСК-ДЕНЬГИ» 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 МКК «КСК-ДЕНЬГИ» ООО МКК «КСК-ДЕНЬГИ» вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

В случае невозможности удовлетворить обращение, ООО МКК «КСК-ДЕНЬГИ» рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

Ответ на обращение получателя финансовой услуги ООО МКК «КСК-ДЕНЬГИ» 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 МКК «КСК-ДЕНЬГИ».

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение ООО МКК «КСК-ДЕНЬГИ» направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному ООО МКК «КСК-ДЕНЬГИ» 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 МКК «КСК-ДЕНЬГИ» 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 МКК «КСК-ДЕНЬГИ» осуществляется Центральным банком Российской Федерации. Также получатель финансовых услуг вправе обратиться в саморегулируемую организацию, членом которой является ООО МКК «КСК-ДЕНЬГИ».

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

АДРЕСА ОБОСОБЛЕННЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ООО МКК «КСК-ДЕНЬГИ»

422230, РТ, Агрызский район, г.Агрыз, ул.Карла-Маркса, д.6А  
423330, РТ, Азнакаевский район, г.Азнакаево, ул. Ленина, д.28  
423304, РТ, Азнакаевский район, пгт.Актюбинский, ул.Губкина, д.18  
423740, РТ, Актанышский район, с .Актаныш, пр.Ленина ,53  
423230, РТ, Бугульминский район, г.Бугульма, ул. Баумана, д.6  
423930, РТ, Бавлинский район, г.Бавлы, ул. Пионерская, д.13  
423523, РТ, Заинский район, г.Заинск, пр.Нефтяников, д. 27  
423970, РТ, Муслюмовский район, с.Муслюмово, ул.Пушкина, д. 30  
423368, РТ, Сармановский район, пгт. Джалиль, ул.Ахмадиева, д.18  
423950, РТ, Ютазинский район, с.Уруссу, ул. Пушкина, д.83  
452650, РБ, Бакалинский район, с.Бакалы, ул.Ленина д.114  
452000, РБ, Белебеевский район, г.Белебей, ул.Красная, д.115  
452040, РБ, Бижбулякский район, с. Бижбуляк ул. Победы, д.7  
452320, РБ, Дюртюлинский район, г.Дюртюли, ул.Василия Горшкова, д.23  
453380, РБ, Зианчуринский район, с.Исянгулово,ул.Советская,д.7  
452260, РБ, Илишевский район, с.Верхнеяркеево, ул.Яримова, д.2, корп.4  
453020, РБ, Кармаскалинский район, с.Кармаскалы, ул.Султан-Галиева, д.3  
453330, РБ, Кугарчинский район, с. Мраково, ул. З.Биишевой, д.94А,  
452683, РБ, г. Нефтекамск, ул. Ленина, д.72 В  
453180, РБ, Стерлибашевский район, с.Стерлибашево ул.Ленина д 107А,  
452830, РБ, Татышлинский район, с.Верхние Татышлы, ул.Ленина, д.63,  
453800, РБ, Хайбуллинский р-н, с. Акъяр, ул.Батанова, д.6  
452200, РБ, Чекмагушевский район, с. Чекмагуш ул Ленина 47  
452170, РБ, Чишминский район, рп. Чишмы, ул. Кирова, д. 52А  
452630, РБ, Шаранский район, с.Шаран, ул.Центральная, д.12В  
452800, РБ, Янаульский район, г. Янаул, ул.Ленина, зд.№ 8А  
427960, РУ, г.Сарапул, ул.Ленина, зд.2А