

**ПАМЯТКА**  
**для получателей финансовых услуг о порядке направления**  
**обращений в ООО МКК «Банка Денег»**



Настоящая памятка разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», 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 22.06.2017, Политикой по работе с обращениями ООО МКК «Банка Денег» (далее – *Организация*), для клиентов заключивших договоры с Организацией на оказание финансовых услуг.

Под финансовыми услугами, оказываемыми Организацией, **понимается:**

- Предоставление потребительского займа безналичными денежными средствами (микрорайм онлайн) физическим лицам.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Обращение – направленное в Организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

1.2. Получатели финансовых услуг могут направить в Организацию обращения следующими способами:

1.2.1. С помощью почтовой связи на бумажном носителе по адресу в пределах места нахождения Организации: 117638, г. Москва, ул. Одесская, д. 2, помещ. 5/7

1.2.2. С использованием электронных отправок на адрес электронной почты: [support@bankadeneg.ru](mailto:support@bankadeneg.ru)

1.2.3. Через сообщения, направляемые на сайте Организации и (или) посредством личного кабинета

1.3. Обращения, направленные способами, не предусмотренными п. 1.2 настоящей Памятки, Обществом не рассматриваются.

## 2. РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЁТ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Все обращения, поступившие от заявителей, регистрируются в Журнале регистрации обращений не позднее 1 рабочего дня следующего за днем их поступления в Организацию.

2.2. В случае поступления обращений в выходные или нерабочие, праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или нерабочих, праздничных дней.

2.3. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправок (далее - конверты) уполномоченное лицо проверяет правильность их адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.



2.4. В случае поступления обращения в форме электронного документа Организация уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения в соответствии с порядком, установленным Политикой по работе с обращениями.

2.5. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются: дата регистрации; входящий номер обращения; фамилия и инициалы автора обращения, его адрес, суть (содержание) обращения; Принятое по обращению решение / Причина оставления обращения без ответа, дата направления ответа обращения; подпись ответственного (уполномоченного) сотрудника по работе с обращением.

2.6. Сведения о сути обращения и результатах его разрешения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

### 3. ВИДЫ И СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

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

#### 3.1. 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, 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 микрозайма.

Заверенные копии документов представляются Организацией клиенту:

- Бесплатно (но не более 1 (одного) раза по одному договору об оказании финансовой услуги);
- Неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа.

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

#### 3.2. Обращение с заявлением о реструктуризации задолженности или о предоставлении кредитных каникул.

Клиент (его правопреемник, представитель) в случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского микрозайма вправе обратиться в Организацию с



заявлением о реструктуризации задолженности, с заявлением о предоставлении кредитных каникул.

При подаче заявления о реструктуризации задолженности, заявления о предоставлении кредитных каникул клиент должен учитывать то, что Организация рассматривает вопрос о реструктуризации задолженности, о предоставлении кредитных каникул в случаях и в порядке определенных в:

- *ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ЗАЕМЩИКОВ ООО МКК «БАНКА ДЕНЕГ» О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЛЬГОТНОГО ПЕРИОДА («КРЕДИТНЫХ КАНИКУЛ») (в связи с нахождением заемщика в трудной жизненной ситуации) И ВОЗМОЖНОСТИ РЕСТРУКТУРИЗАЦИИ ЗАДОЛЖЕННОСТИ;*

- *ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ЗАЕМЩИКОВ ООО МКК «БАНКА ДЕНЕГ» О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЛЬГОТНОГО ПЕРИОДА («КРЕДИТНЫХ КАНИКУЛ») ПО ДОГОВОРУ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ЗАЙМА (в связи с проведением специальной военной операции)*

размещенных в открытом доступе на официальном сайте Организации - <https://www.bankadeneg.ru>.

### **3.3. Обращения, связанные с направлением заявления об отказе Клиента от заключения договора на предоставление дополнительных услуг (работ, товаров).**

Клиент имеет право подать заявление об отказе от предоставления дополнительных услуг (работ, товаров) в течение тридцати календарных дней со дня выражения согласия на их получение.

Такое заявление Клиент подает непосредственно лицу, которое оказывает услугу. В своем заявлении Клиент имеет право требовать от лица, оказывающего дополнительную услугу (выполняющему работу, реализующему товар), возврата денежных средств уплаченных им за оказание такой услуги, за вычетом стоимости части услуги, фактически оказанной Клиенту до дня получения лицом, оказывающим дополнительную услугу (выполняющим работу, реализующему товар), заявления об отказе от такой услуги.

Срок возврата денежных средств не должен превышать 7 (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 исполнит обязанность по возврату денежных средств при отказе от оказания дополнительных услуг (работ, товаров), Клиент вправе направить Организации требование о возврате денежных средств, уплаченных им третьему лицу за оказание дополнительной услуги (работы, товара), 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 (работы, товара) к третьему лицу, оказывающему такую услугу.

Организация в течение 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, за вычетом стоимости части услуги, фактически оказанной Клиенту до дня получения лицом, оказывающим дополнительную услугу (выполняющим работу, реализующему товар), 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 (выполнения работ, реализации товара) в следующих случаях:

- При наличии у него информации об отсутствии факта оплаты Клиентом третьему лицу, оказывающему дополнительную услугу (выполняющему работу, реализующему товар), денежных средств за оказание такой услуги;
- При наличии у него информации о возврате заемщику денежных средств третьим лицом, оказывающим дополнительную услугу (выполняющему работу, реализующему товар);
- При наличии у него информации об оказании услуги третьим лицом, оказывающим дополнительную услугу (выполняющему работу, реализующему товар), в полном объеме до даты получения этим третьим лицом заявления об отказе от такой услуги;
- В случае пропуска Клиентом установленного срока в 30 (тридцать) календарных дней для подачи заявления об отказе от дополнительной услуги третьему лицу;
- В случае пропуска установленного срока направления требования Клиенту Организации.

#### **3.4. 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. При этом использование личного кабинета на официальном сайте Организации в сети «Интернет» признается надлежащим способом обмена сообщениями между клиентом и Организацией.

#### **3.5. Иные обращения, не указанные в пп. 3.1-3.4 настоящей Памятки.**

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);

- Для юридических лиц: оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенностью, заверенной печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанной руководителем клиента.

#### 4. СРОКИ НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТА НА ЗАПРОС

Организация предоставляет ответы на запросы в следующие сроки:

4.1. При обращении за предоставлением копий документов - в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации запроса.

Документ, подтверждающий полное исполнение клиентом обязательств по договору об оказании финансовой услуги, предоставляется в течение 1 (одного) 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 (пять) 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 4.2. настоящего раздела.

4.2. При обращении с заявлением о реструктуризации задолженности и при иных обращениях - в течение 12 (двенадцати) рабочих дней от 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 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.3. При обращении относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского микрозайма, заключенного с Организацией, полученное в устной форме – обращение рассматривается в день обращения.

4.4. При обращении с заявлением об отказе от договора оказания дополнительных услуг (выполнения работ, реализации товара) и требования возврата денежных средства за фактически не оказанные дополнительные услуги (невыполненные работы, нереализованные товары), а также с требованием выплаты денежных средств в случае отказа третьего лица выплатить денежные средства причитающиеся Клиенту после отказа от услуг оказываемых

третьим лицом – возврат денежных средств осуществляется не позднее 7 (семи) рабочих дней с момента получения заявления или требования.

4.5. В иных случаях, не указанных в настоящем разделе, Организация рассматривает обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения

## **5. ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. 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<sup>1</sup> 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 № 152-ФЗ<sup>2</sup>, 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.

5.2. Обращение, направляемое юридическими лицами, должно содержать:

- Полное наименование юридического лица;
- Место нахождения юридического лица;

При составлении обращения клиентам рекомендуется включать следующую информацию и документы (при их наличии):

- Номер договора, заключенного между клиентом и Организацией;
- 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 Организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Иные сведения, которые клиент считает необходимым сообщить;
- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В

<sup>1</sup> Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России 22 июня 2017 г.);

<sup>2</sup> Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

5.3. Организация вправе не предоставлять ответ по существу Обращения в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Организации или членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

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

5.5. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений". Обращения клиентов, их копии, документы по их рассмотрению, а также ответы – носят конфиденциальный характер, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся клиента и (или) его обращения.