

**Требования и рекомендации к содержанию обращения,  
способы и адреса для направления обращений получателями финансовых услуг в адрес  
ООО «МКК «РубльВам» (далее – Микрокредитная компания)**

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Микрокредитная компания 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 или адрес электронной почты, для направления ответа на обращение;
- ✓ номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Микрокредитной компанией;
- ✓ 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 Микрокредитной компанией, 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 потребительского займа, заключенного с Микрокредитной компанией, подлежит рассмотрению Микрокредитной компанией 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 адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, по следующему адресу: **350089, г. Краснодар, ул. Думенко, д 27 оф. 5** или на адрес электронной почты: [support@rublvam.ru](mailto:support@rublvam.ru) или по телефону горячей линии **8-800-350-01-18**. В случае предоставления обращения лично, пользователь финансовых услуг должен предъявить паспорт гражданина России для идентификации.

В случае возникновения у Микрокредитной компанией сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Микрокредитная компания обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

Микрокредитная компания 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 микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;
- 3) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 4) 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.

Не соблюден порядок направления заявления (уведомления) через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку в соответствии с требованиями Федерального закона "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" от 03.07.2016 № 230-ФЗ)

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 10 (десяти) 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, Микрокредитная компания вправе в течение 10 (десяти) 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, Микрокредитная компания 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 Микрокредитной компании Микрокредитная компания вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

В случае невозможности удовлетворить обращение, Микрокредитной компании рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

Ответ на обращение получателя финансовой услуги Микрокредитная компания 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 Микрокредитной компанией или по адресу электронной почты, указанной при оформлении в заявке(анкете) при заключении договора потребительского займа.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Микрокредитная компания направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному микрофинансовой организации 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 Микрокредитной компании 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.

Регулирование и надзор в отношении деятельности микрофинансовых организаций осуществляется Центральным банком Российской Федерации. Путем направления обращения почтовым отправлением:

Центральный Банк России: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, 12, или путем направления обращений через официальный сайт Банка России ([www.cbr.ru](http://www.cbr.ru))

Также получатель финансовых услуг вправе обратиться в саморегулируемую организацию МФО:

СРО «Единство»: 420066, РТ г. Казань, а/я 100, +7 (843) 212-1-525, E-mail: [edinstvo@sro-mfo.ru](mailto:edinstvo@sro-mfo.ru), членом которой является Микрокредитная компания, или путем направления обращений через официальный сайт СРО «Единство» ([www.sro-mfo.ru](http://www.sro-mfo.ru)).