

## ПАМЯТКА ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ О ПОРЯДКЕ НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ «РУССКОЕ КРЕДИТНОЕ ОБЩЕСТВО»

Настоящая Памятка для получателей финансовых услуг о порядке направления обращений (далее – «Памятка») разработана в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц, являющихся получателями финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утверждённым Банком России 22.06.2017, для клиентов Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Русское кредитное общество» (далее – «Общество»), заключивших договоры с Обществом на оказание финансовых услуг.

Под финансовыми услугами, оказываемыми Обществом, понимаются:

- предоставление микрозаймов физическим лицам;
- привлечение денежных средств от юридических лиц;
- предоставление иных займов.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

---

1.1. Обращение означает направленное в Общество клиентом или его представителем в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Обществом финансовых услуг.

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

- почтовые заказные отправления с уведомлением о вручении на адрес: 115280, город Москва, улица Ленинская Слобода, дом 26, строение 28, БЦ «Слободской», офис 344;
- простые почтовые отправления на адрес: 115280, город Москва, улица Ленинская Слобода, дом 26, строение 28, БЦ «Слободской», офис 344;
- электронные отправления на адрес электронной почты: [client@rucred.ru](mailto:client@rucred.ru).

1.3. Все обращения, поступившие от клиентов, регистрируются в журнале регистрации обращений в течение трех дней с момента их поступления в Общество.

### 2. ВИДЫ И СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

---

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

2.1. 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, платёжное 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 Обществом клиенту:
- бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги);
  - неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа. В Обществе за изготовление копии одного листа взимается плата в размере 10 (Десять) рублей.

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

## 2.2. Обращение с заявлением о реструктуризации задолженности.

Клиент (его правопреемник, представитель) в случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского микрозайма вправе обратиться в Общество с заявлением о реструктуризации задолженности.

При подаче заявления о реструктуризации задолженности клиент должен учитывать то, что Общество рассматривает вопрос о реструктуризации задолженности в следующих случаях, наступивших после получения клиентом суммы потребительского микрозайма:

- смерть получателя финансовой услуги;
- несчастный случай, повлёкший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1–2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- тяжёлое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (Четырнадцати) календарных дней;
- вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (Пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (Трёх) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- призыв получателя финансовой услуги в Вооружённые силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

В случае если в заявлении клиент ссылается на факты, указанные в предыдущем абзаце, то они должны быть подтверждены соответствующими документами, выданными государственными органами или уполномоченными

организациями, если иное решение не принято Обществом. При непредставлении клиентом подтверждающих документов, Общество вправе отказать в удовлетворении заявления о реструктуризации.

### **2.3. Иные, не указанные в п.2.1 и п.2.2 Памятки обращения:**

Клиенты вправе направить в Общество 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 её наличия согласно учредительным документам) и подписанной руководителем клиента.

### **2.4. Обращение относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского микрозайма, заключённого с Обществом, 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 Обществом.

## **3. СРОКИ НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ЗАПРОС**

---

Общество предоставляет ответы на запросы, указанные в п.1 Памятки в следующие сроки:

### **3.1. 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 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 Обществом увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 рабочих дней.

Если обращение клиента содержит помимо требования о предоставлении копий документов также иные требования или вопросы, Общество вправе предоставить копии документов при ответе на такое обращение в срок, указанный в п.3.2 настоящего раздела.

### **3.2. При обращении с заявлением о реструктуризации задолженности и 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, Общество в течение 12 рабочих дней запрашивает у клиента недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов клиентом, Общество рассматривает обращение в течение 5 рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

### **3.3. При обращении относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского микрозайма, заключённого с Обществом, сделанное в устной форме – в день обращения.**

## 4. ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЯ

---

### 4.1. 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 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, сообщённый 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, заключённого с клиентом.

В случае направления обращения от имени клиента его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществом клиентом при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учётом требований и норм, установленных предыдущем абзацем.

### 4.2. Обращение, направляемое юридическими лицами, должно содержать:

- полное наименование юридического лица;
- место нахождения юридического лица;
- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

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

- номер договора, заключённого между клиентом и Обществом;
- 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 Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые клиент считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

### 4.3. Обратите внимание!

Общество 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), 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);
- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддаётся 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.

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