

**ПАМЯТКА**  
**для получателей финансовых услуг о порядке**  
**направления обращений в ООО МКК «БАРЕНЦ**  
**ФИНАНС»**

Настоящая памятка разработана в соответствии с 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, для клиентов ООО МКК «Баренц Финанс» (далее – Организация), заключивших договоры с Организацией на оказание финансовых услуг.

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

- Предоставление микрозаймов физическим и юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям;
- Привлечение денежных средств от юридических лиц;
- Предоставление иных займов;
- Услуги по страхованию на основании агентского договора с САО «ВСК», услуга «Причина отказа».

## 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:

Почтовые заказные отправления с уведомлением о вручении на адрес: 163045 Архангельская область, город Архангельск, проезд К.С. Бадигина д.19 оф. 107;

Простые почтовые отправления на адрес: 163045 Архангельская область, город Архангельск, проезд К.С. Бадигина д.19 оф. 107;

Электронные отправления на адрес электронной почты: [info@mkkbf.ru](mailto:info@mkkbf.ru).

1.3. Все обращения, поступившие от клиентов, регистрируются в Журнале регистрации обращений в течение 1 (одного) рабочего дня с момента их поступления в Организацию.

## 2. ВИДЫ И СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

В целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов клиентов Организация 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, 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.

## **2.2. Обращение с заявлением о реструктуризации задолженности.**

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

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

- Смерть получателя финансовой услуги;
- Несчастный случай, повлекший 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;
- Тяжелое 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 (трех) 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 Вооруженные 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 Организацией.

При непредставлении клиентом подтверждающих документов, Организация вправе отказать в удовлетворении заявления о реструктуризации.

### **2.3. 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.

#### **2.4. Иные обращения, не указанные в пп. 2.1-2.3 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.

**2.5. 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. СРОКИ НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТА НА ЗАПРОС**

Организация предоставляет ответы на запросы 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 (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 3.2. настоящего раздела.

3.2. 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.

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

3.4. При обращении с заявлением об отказе от договора оказания дополнительных услуг (выполнения работ, реализации товара) и требования возврата денежные 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. ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

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<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.

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, 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;

---

<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».

- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

4.3. Организация 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 Организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Организации, а также членов их семей;

- Текст письменного обращения не поддается 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.

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

4.5. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Организацией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации. 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.