

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ «ЗАПРАВЛЯЕМ ДЕНЬГАМИ»**

ОГРН 1175476091108 ИНН 5406979587

АДРЕС: 630091, Г. НОВОСИБИРСК, УЛ. МИЧУРИНА, Д. 10/1

УТВЕРЖДЕН

Приказом № 01/1–ОД -25 от 03 февраля 2025 г.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ

обращений получателей финансовой услуги общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Заправляем деньгами» (в том числе, обращений о реструктуризации просроченной задолженности по договору микрозайма (потребительского займа)) (далее — Порядок)

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОРЯДКЕ

ОБРАЩЕНИЕ — направленное в микрофинансовую 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.

ПОЛУЧАТЕЛЬ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ — физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТ ООО МКК «ЗАПРАВЛЯЕМ ДЕНЬГАМИ» — сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат ООО МКК «Заправляем деньгами». Адрес сайта ООО МКК «Заправляем деньгами» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://заправляем-деньгами.рф>.

РЕСТРУКТУРИЗАЦИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ — решение ООО МКК «Заправляем деньгами» в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без её прощения.

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ — услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг ООО МКК «Заправляем деньгами».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (в том числе статьёй 9.1 «Порядок и сроки рассмотрения обращений», введенной Федеральным законом от 04.08.2023 № 442-ФЗ, вступившей в силу с 01.07.2024), 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 (Протокол № КФНП-22), Федеральным законом от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг микрофинансовая организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

1.3. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом микрофинансовая организация не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

1.4. Ответ на обращение получателя финансовой услуги ООО МКК «Заправляем деньгами» направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), 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, утвержденным ООО МКК «Заправляем деньгами», с учётом требований Положения об обработке и защите персональных данных ООО МКК «Заправляем деньгами».

1.5. 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 «Заправляем деньгами» направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Микрокредитной компании получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учётом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

1.6. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом — директором ООО МКК «Заправляем деньгами» или иным уполномоченным представителем ООО МКК «Заправляем деньгами».

1.7. В соответствии с частью 2 статьи 9.1 Федерального закона № 151-ФЗ ООО МКК «Заправляем деньгами» отвечает на каждое полученное ею обращение. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, должен быть приложен к обращению.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

- для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии её наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

1.8. В случае подачи обращения в электронном виде обращение и приложенные к нему документы могут быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определённым в договоре между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией.

1.9. В случае возникновения у ООО МКК «Заправляем деньгами» сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Микрокредитная компания в обязательном порядке информирует получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

1.10. В случае получения ООО МКК «Заправляем деньгами» обращения, содержащего информацию о неправомерном использовании третьими лицами персональных данных физических лиц с целью получения займа такими третьими лицами, Микрокредитная компания обязана:

1. в срок не позднее рабочего дня, следующего за днём поступления обращения, направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заёмщика, информацию о его правах, о дальнейших действиях Микрокредитной компании, о сроках реализации данных мероприятий и информирования физического лица об их результатах, а также о возможности признания Микрокредитной компанией отсутствия у физического лица задолженности по займу и инициации соответствующей корректировки его кредитной истории;
 2. при наличии запроса физического лица предоставить ему договор займа и иные документы и сведения, полученные при заключении договора займа;
 3. рассмотреть обращение в срок, установленный пунктом 3.3 настоящего Порядка;
 4. проанализировать обстоятельства выдачи займа, включая действия, предпринятые для идентификации получателя финансовой услуги;
 5. на время рассмотрения обращения прекратить взаимодействие с физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заёмщика, для целей взыскания задолженности;
 6. в случае установления факта выдачи займа третьему лицу — сообщить физическому лицу об отсутствии у него задолженности, прекратить процедуру взыскания и обратиться в бюро кредитных историй для корректировки кредитной истории.
-

2. ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ООО МКК «ЗАПРАВЛЯЕМ ДЕНЬГАМИ»

2.1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, — полное наименование и место нахождения юридического лица. В соответствии с частью 2 статьи 9.1 Федерального закона № 151-ФЗ наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Рекомендации ООО МКК «Заправляем деньгами» по включению в обращение информации и документов (при их наличии):

- номер договора, заключённого между получателем финансовой услуги и микрофинансовой 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 микрофинансовой организации, 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).

2.2. В соответствии с частью 13 статьи 9.1 Федерального закона № 151-ФЗ ответ на обращение по существу не даётся ООО МКК «Заправляем деньгами» в следующих случаях:

2.2.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2.2.2. в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

2.2.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ООО МКК «Заправляем деньгами», угрозы жизни, здоровью и имуществу работника ООО МКК «Заправляем деньгами» или членов его семьи;

2.2.4. текст обращения не поддаётся прочтению;

2.2.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

2.3. В соответствии с частью 14 статьи 9.1 Федерального закона № 151-ФЗ, если в случаях, предусмотренных подпунктами 2.2.2 — 2.2.5 настоящего Порядка, ООО МКК «Заправляем деньгами» принимает решение оставить обращение без ответа по существу, она направляет заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 4.5 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.4. В соответствии с частью 15 статьи 9.1 Федерального закона № 151-ФЗ, в случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, ООО МКК «Заправляем деньгами» вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 2.3 настоящего Порядка.

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

3. ПРИЁМ ОБРАЩЕНИЙ, РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. В соответствии с частью 2 статьи 9.1 Федерального закона № 151-ФЗ ООО МКК «Заправляем деньгами» обязана обеспечить приём обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Микрокредитной компании, указанному в едином государственном реестре юридических лиц (адрес центрального офиса), а также направленных на адрес электронной почты Микрокредитной компании. Информация об адресах для направления обращений размещена на официальном сайте ООО МКК «Заправляем деньгами», включая адреса обособленных подразделений (адреса дополнительных офисов).

АДРЕСА ЦЕНТРАЛЬНОГО И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОФИСОВ ООО МКК «ЗАПРАВЛЯЕМ ДЕНЬГАМИ»

АДРЕС ОФИСА ОБСЛУЖИВАНИЯ	ВРЕМЯ И ЧАСЫ РАБОТЫ	
г. Новосибирск, ул. Мичурина, д. 10/1;	Пн.–пт.	10:00– 19:00
	Сб.-вс	10:00– 17:00
г. Новосибирск, ул. Троллейная, д. 77;		
г. Новосибирск, ул. Богдана Хмельницкого, д. 1/1, 3 этаж;	Пн.–пт.	10:00– 19:00
г. Бердск, ул. Вокзальная, д. 26, оф. 111;	Сб.-вс.	10:00– 15:00
г. Екатеринбург, ул. Восточная, д. 7Г, оф. 504/7;		
г. Новокузнецк, ул. Орджоникидзе, д. 11, оф. 105		

3.2. В соответствии с частью 5 статьи 9.1 Федерального закона № 151-ФЗ поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений» ООО МКК «Заправляем деньгами» не позднее рабочего дня, следующего за днём его поступления в Микрокредитную компанию. В случае поступления обращения в форме электронного документа ООО МКК «Заправляем деньгами» обязана уведомить заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 4.5 настоящего Порядка.

При регистрации в «Журнале регистрации обращений» по каждому обращению отражаются следующие сведения:

1. дата регистрации и входящий номер обращения;
2. в отношении физических лиц — фамилия, имя и отчество (при указании в обращении) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических

лиц — наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;

3. тематика обращения.

3.3. В соответствии с частью 7 статьи 9.1 Федерального закона № 151-ФЗ ООО МКК «Заправляем деньгами» обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющиеся отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

3.4. В соответствии с частью 8 статьи 9.1 Федерального закона № 151-ФЗ в случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения ООО МКК «Заправляем деньгами» срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней. ООО МКК «Заправляем деньгами» обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.5. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма (потребительского займа), заключённого с ООО МКК «Заправляем деньгами», рассматривается в день обращения.

3.6. В соответствии с частью 11 статьи 9.1 Федерального закона № 151-ФЗ ООО МКК «Заправляем деньгами» обязана хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных статьёй 9.1, в течение 3 (трёх) лет со дня регистрации таких обращений.

3.7. В соответствии с частью 12 статьи 9.1 Федерального закона № 151-ФЗ в случае выявления ООО МКК «Заправляем деньгами» при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта Микрокредитная компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, в день направления ответа на обращение заявителю.

3.8. В соответствии с частью 16 статьи 9.1 Федерального закона № 151-ФЗ в случае поступления в ООО МКК «Заправляем деньгами» из Банка России обращения, предусмотренного статьёй 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Микрокредитная компания обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями статьи 9.1 Федерального закона № 151-ФЗ, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю.

4. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ДАТЫ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

4.1. ООО МКК «Заправляем деньгами» принимает решение по полученному ею обращению. При удовлетворении обращения получателю финансовой услуги направляется ответ, содержащий разъяснение, какие действия принимаются ООО МКК «Заправляем деньгами» по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если

обращение не может быть удовлетворено, получателю финансовой услуги направляется мотивированный ответ с указанием причин отказа.

4.2. Дата поступления обращения определяется в зависимости от способа доставки:

а) для регистрируемых почтовых отправлений (заказные письма, письма с уведомлением о вручении, ценные письма) — дата вручения почтового отправления Компании, указанная в уведомлении о вручении, либо дата проставления подписи уполномоченного лица Компании в извещении (квитанции) о получении;

б) для простых почтовых отправлений — дата фактического извлечения корреспонденции из почтового ящика Компании по адресу, указанному в ЕГРЮЛ, фиксируемая в журнале учёта входящей корреспонденции Компании;

в) для обращений, доставленных нарочным (курьером, лично заявителем), — дата приёма обращения сотрудником Компании, фиксируемая в журнале учёта входящей корреспонденции.

Дата почтового штемпеля на конверте (как дата отправки, так и дата прибытия отправления в отделение почтовой связи) не определяет дату поступления обращения в Компанию и используется исключительно в справочных целях.

Обращения, поступившие в нерабочий день (выходной, праздничный), считаются поступившими в первый следующий рабочий день.

Компания обеспечивает ежедневную проверку почтового ящика по адресу, указанному в ЕГРЮЛ, в рабочие дни в течение рабочего времени. Журнал учёта входящей корреспонденции ведётся ответственным сотрудником и содержит следующие сведения: дата извлечения корреспонденции, отправитель, краткое описание вложения, ФИО сотрудника, осуществившего проверку.

4.3. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос ООО МКК «Заправляем деньгами», направленный в соответствии с пунктом 3.4 настоящего Порядка, ООО МКК «Заправляем деньгами» правомочна принять решение без учёта доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

4.4. В случае невозможности удовлетворить обращение ООО МКК «Заправляем деньгами» рассматривает альтернативные способы урегулирования ситуации и, в случае их наличия, предлагает на рассмотрение лицу, направившему обращение.

4.5. В соответствии с частью 10 статьи 9.1 Федерального закона № 151-ФЗ ответ на обращение, а также уведомление о регистрации и уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключённого между ООО МКК «Заправляем деньгами» и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении. Ответ на обращение направляется по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Микрокредитной организации, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений ООО МКК "Заправляем деньгами"».

4.6. Ответ на обращение подлежит регистрации в «Журнале регистрации обращений» не позднее рабочего дня, следующего за днём его отправления, с отражением по каждому ответу на обращение следующих сведений:

1. результат рассмотрения обращения;

2. дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

5. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ НА ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

5.1. ООО МКК «Заправляем деньгами» с учётом требований законодательства Российской Федерации информирует получателя финансовой услуги по договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивает у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

5.2. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа ООО МКК «Заправляем деньгами» доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору ООО МКК «Заправляем деньгами» претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

5.3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии ООО МКК «Заправляем деньгами» получателю финансовой услуги обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, ООО МКК «Заправляем деньгами» вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

6. РЕСТРУКТУРИЗАЦИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

6.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в ООО МКК «Заправляем деньгами» с заявлением о реструктуризации задолженности.

6.2. При поступлении заявления о реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги ООО МКК «Заправляем деньгами» обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведённые в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы. ООО МКК «Заправляем деньгами» в доступной форме доводит до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации.

6.3. ООО МКК «Заправляем деньгами» рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед микрофинансовой организацией по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

1. Смерть получателя финансовой услуги. Документы:

- 1.1. свидетельство о смерти;

- 1.2. документ, удостоверяющий личность наследника;

- 1.3. справка о составе семьи и заработке (доходе) наследника.

2. Несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой

услуги или его близких родственников. Документы:

2.1. документы лечебного учреждения, подписанные главным врачом, или заключение бюро медико-социальной экспертизы, устанавливающее степень утраты трудоспособности потерпевшего лица;

2.2. справка об утрате заработка (дохода) и дополнительных расходах потерпевшего лица в связи с повреждением здоровья (справка с места работы в произвольной форме).

3. Присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1–2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги. Документы: аналогично п. 2 (документы лечебного учреждения или заключение бюро МСЭ; справка об утрате заработка).

4. Тяжёлое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней. Документы:

4.1. документы лечебного учреждения, подписанные главным врачом, или заключение бюро медико-социальной экспертизы, устанавливающее степень утраты трудоспособности (аналогично по п. 3);

4.2. справка об утрате заработка (дохода) и дополнительных расходах в связи с повреждением здоровья (справка с места работы в произвольной форме) (аналогично по п. 3).

5. Вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности. Документы:

5.1. решение суда о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;

5.2. документ о назначении опекуна (нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем));

5.3. документ, удостоверяющий личность опекуна; 5.4. справка о составе семьи и заработке (доходе) опекуна.

6. Единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа. Документы:

6.1. перечень повреждённого или утраченного имущества с указанием его стоимости;

6.2. документы, подтверждающие имущественные права на помещение:

6.2.1. свидетельство о государственной регистрации права (если помещение находится в личной собственности);

6.2.2. договор социального найма жилья, выписку из домовой книги или копию лицевого счёта (если помещение находится в муниципальной собственности);

6.2.3. договор долевого инвестирования и акт приёмки-передачи на новое помещение (если новое помещение не оформлялось);

6.3. при пожаре: акт о пожаре Государственной противопожарной службы, постановление о возбуждении или отказе в возбуждении уголовного дела по факту пожара;

6.4. при заливе: акт соответствующей жилищно-эксплуатационной организации (при её отсутствии

— акт исполнительного органа местной администрации) с описанием причины ущерба, размера ущерба (перечнем и площадью повреждённых элементов) и определением виновного лица;

6.5. при взрыве газа: акт или справка из Госгортехнадзора или других государственных служб о причинах убытка с указанием технических дефектов, нарушений норм эксплуатации;

6.6. при стихийном бедствии: справка от государственного органа, осуществляющего надзор и контроль за состоянием окружающей среды (органы Федеральной гидрометеорологической службы, МЧС и т.п.) с описанием природных событий на дату наступления события в районе происшествия (в случае бури, вихря, урагана, смерча справка должна содержать сведения о скорости ветра). В случаях, если проводилась независимая экспертиза: заключение; документ, подтверждающий право на осуществление оценочной деятельности эксперта, заверенный оригинальной подписью и печатью.

7. 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. Документы:

7.1. заявление в свободной форме с объяснением причин случившегося;

7.2. трудовая книжка (или копия, заверенная уполномоченным органом);

7.3. справка с предыдущего места работы (2-НДФЛ);

7.4. справка о постановке на учёт в службу занятости;

7.5. справка о составе семьи.

8. Обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье. Документы:

8.1. свидетельство о смерти;

8.2. справка о составе семьи;

8.3. справка о доходах.

9. Призыв получателя финансовой услуги в Вооружённые силы Российской Федерации. Документы:

9.1. документ, удостоверяющий личность обратившегося;

9.2. справка о призыве в Вооружённые силы Российской Федерации (повестка военного комиссариата о призыве на военную службу; копия военного билета; справка военных комиссариатов, воинских подразделений).

10. Вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы. Документы:

10.1. копия приговора суда;

10.2. документ, удостоверяющий личность обратившегося;

10.3. справка о составе семьи.

6.4. В случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и ООО МКК «Заправляем деньгами» не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов, Микрокредитная компания обязана запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги в порядке и сроки, предусмотренные пунктом 3.4 настоящего Порядка.

6.5. По итогам рассмотрения обращения получателя финансовой услуги о реструктуризации ООО МКК «Заправляем деньгами» принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

6.6. Рассмотрение обращения получателя финансовой услуги о реструктуризации ООО МКК «Заправляем деньгами», подготовка и направление ответа на обращение осуществляется с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений» в срок, установленный пунктом 3.3 настоящего Порядка (15 рабочих дней), с возможностью продления в соответствии с пунктом 3.4 настоящего Порядка (не более чем на 10 рабочих дней).

6.7. В случае принятия ООО МКК «Заправляем деньгами» решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа в ответе получателю финансовой услуги Микрокредитная компания предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение к договору займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Порядку рассмотрения обращений получателей финансовой услуги

ООО МКК «Заправляем деньгами»

**ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
ООО МКК «ЗАПРАВЛЯЕМ ДЕНЬГАМИ»**

Начат: _____ 2025 г. Окончен: _____ 20__ г.

№ п/ п	Дата регистра ции обраще ния	Входящ ий номер обраще ния	Отправит ель (ФИО или наименов ание ЮЛ)	Вид и тема обращен ия (предме т обращен ия)	Дата ответа на обраще ние	Регистратио нный номер ответа на обращение	Результат рассмотре ния обращени я
-----------------------	---	---	--	--	--	---	--

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Порядку рассмотрения обращений получателей финансовой услуги

ООО МКК «Заправляем деньгами»

ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ

В общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Заправляем деньгами»

(Фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица / полное наименование юридического лица)

(адрес (почтовый и/или электронный) физического лица / место нахождения юридического лица)

(номер и дата заключения договора займа)

ОБРАЩЕНИЕ

(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 «Заправляем деньгами», действия (бездействие) которого обжалуются)

(иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить)

Перечень прилагаемых документов:

1. _____
2. _____
3. _____

_____ 20__ г.

(дата направления обращения)

(подпись, фамилия и инициалы физического лица / уполномоченного представителя юридического лица — при наличии)

(реквизиты, дата и номер документа, подтверждающего полномочия представителя получателя финансовых услуг)