

# **Памятка для получателей финансовых услуг о порядке направления обращений в ООО «МКК «ТопКом 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 «ТопКом Финанс», заключивших договоры с ООО «МКК «ТопКом Финанс» на оказание финансовых услуг.

Под финансовыми услугами, оказываемыми ООО «МКК «ТопКом Финанс», понимаются:

- предоставление микрозаймов физическим и юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям;
- привлечение денежных средств от юридических лиц;
- предоставление иных займов.

## **I. Общие положения**

1. Обращение – направленное в ООО «МКК «ТопКом Финанс» клиентом или его представителем в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания ООО «МКК «ТопКом Финанс» финансовых услуг.
2. Получатели финансовых услуг могут направить в ООО «МКК «ТопКом Финанс» обращения следующими способами:
  - почтовые заказные отправления с уведомлением о вручении на адрес: 614007, Пермский край, г. Пермь, ул. Тимирязева, д. 30, оф. 22;
  - простые почтовые отправления на адрес: 614007, Пермский край, г. Пермь, ул. Тимирязева, д. 30, оф. 22;
  - электронные отправления на адрес электронной почты: [info@topcom.ru](mailto:info@topcom.ru)
3. Все обращения, поступившие от клиентов, ООО «МКК «ТопКом Финанс» регистрируются в Журнале регистрации обращений в течение трех дней с момента их поступления в ООО «МКК «ТопКом Финанс».

## **II. Виды и содержание обращений**

В целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов клиентов ООО «МКК «ТопКом Финанс» информирует о возможности клиентов направлять следующие обращения в ООО «МКК «ТопКом Финанс»:

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 ООО «МКК «ТопКом Финанс» 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 ООО «МКК «ТопКом Финанс» за изготовление копии одного листа взимается плата в размере 10 рублей.

При отказе ООО «МКК «ТопКом Финанс» в предоставлении какого-либо документа клиенту направляется письменное уведомление с обоснованием невозможности его предоставления.

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

Клиент (его правопреемник, представитель) в случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского микрозайма вправе обратиться в ООО «МКК «ТопКом Финанс» с заявлением о реструктуризации задолженности.

При подаче заявления о реструктуризации задолженности клиент должен учитывать то, что ООО «МКК «ТопКом Финанс» 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 ООО «МКК «ТопКом Финанс». При непредоставлении клиентом подтверждающих документов, ООО «МКК «ТопКом Финанс» вправе отказать в удовлетворении заявления о реструктуризации.

### **3. Иные, не указанные в пп. 1-2 Памятки обращения.**

Клиенты вправе направить в ООО «МКК «ТопКом Финанс» 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. Обращение относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского микрозайма, заключенного с ООО «МКК «ТопКом Финанс», 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 ООО «МКК «ТопКом Финанс».

## **III. Сроки направления ответов на запрос**

ООО «МКК «ТопКом Финанс» предоставляет ответы на запросы, указанные в разделе 1 настоящей Памятки в следующие сроки:

1. При обращении за предоставлением копий документов - в течение 10 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 ООО «МКК «ТопКом Финас» 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, ООО «МКК «ТопКом Финас» вправе предоставить копии документов при ответе на такое обращение в срок, указанный в пункте 2 настоящего раздела.

**2. При обращении с заявлением о реструктуризации задолженности и при иных обращениях - в течение 12 рабочих дней с даты регистрации обращения**

В случае если клиент не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ООО «МКК «ТопКом Финас» в течение 12 рабочих дней запрашивает у клиента недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов клиентом, ООО «МКК «ТопКом Финас» рассматривает обращение в течение 5 рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

**3. При обращении относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского микрозайма, заключенного с ООО «МКК «ТопКом Финас», сделанное в устной форме – в день обращения.**

#### **IV. Требования и рекомендации к содержанию обращения**

**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, сообщенный 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 клиентом.

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

**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 ООО «МКК «ТопКом Финас»;
- ❖ 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 «ТопКом Финас», 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.

### **3. Обратите внимание!**

ООО «МКК «ТопКом Финас» 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 ООО «МКК «ТопКом Финас», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО «МКК «ТопКом Финас», 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.

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