

## ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ (ПФУ) ООО МКК «КРЕДИТО24»

### ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Адрес Общества (место непосредственного ведения деятельности)** – адрес, указанный в едином государственном реестре юридических лиц (ЕГРЮЛ) - 127473, г. Москва, ул. Краснопролетарская, д. 16, стр. 1, этаж 1, пом. Х, комн. 13 - или иной адрес, указанный на официальном сайте Общества;

**Аналог собственноручной подписи (АСП)** - согласно части 2 статьи 6 Федерального закона от 6 апреля 2011 г. №63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее — Закон об электронной подписи) информация в электронной форме, подписанная простой электронной подписью или неквалифицированной электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, в случаях, установленных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами или соглашением между участниками электронного взаимодействия.

**Обращение** – направленное в Организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа или обращения заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Организацией финансовых услуг;

**Организация** – МКК «Кредито24»;

**Официальный сайт** – официальный сайт Общества, расположенные в сети Интернет по адресу <http://www.kredito24.ru/>;

**Получатель финансовой услуги (ПФУ)** – физическое лицо, обратившееся в Организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

**Простая электронная подпись (ПЭП)** - в силу части 2 статьи 5 Закона об электронной подписи простой электронной подписью является электронная подпись, которая посредством использования кодов, паролей или иных средств подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.

**Финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) по привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, являющихся учредителями (участниками) Общества.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Общество принимает обращения ПФУ направленные:

- посредством размещения Обращения на официальном сайте Общества в разделе «Полезная информация»;

- посредством направления Обращения по адресу электронной почты: [info@kredito24.pro](mailto:info@kredito24.pro) / [collectory@kredito24.pro](mailto:collectory@kredito24.pro);

- посредством почтовых отправок (заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением), по адресу Общества;

- посредством осуществления звонка по тел. +7 495 225-90-63 (ежедневно с 08:00 до 20:00 Мск) с последующим дублированием информации любым из приведенных в настоящем пункте способом с приложением документов, подтверждающих изложенные факты.

1.2. Обращения принимаются как от имени ПФУ, так и их представителей, осуществляющих свои полномочия от имени ПФУ на основании следующих документов:

1) для физических лиц:

- доверенность (простая письменная или нотариально оформленная);
- решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности);
- нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- в случае обращения с сообщением о смерти заемщика, обратившееся лицо дополнительно указывает степень родства или свойства с ПФУ.

2) для индивидуальных предпринимателей - доверенность (простая письменная или нотариально оформленная).

Доверенность, оформленная в простой письменной форме, должна соответствовать требованиям действующего законодательства РФ, заверена печатью ПФУ (при наличии).

1.3. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи.

1.4. Электронный документ считается подписанным простой электронной подписью при выполнении, в том числе, одного из следующих условий:

- простая электронная подпись содержится в самом электронном документе;
- ключ простой электронной подписи применяется в соответствии с правилами, установленными Обществом, с использованием которой осуществляются создание и (или) отправка электронного документа, и в созданном и (или) отправленном электронном документе содержится информация, указывающая на лицо, от имени которого был создан и (или) отправлен электронный документ.

1.5. В целях признания аналога собственноручной подписи в процессе электронного документооборота между Обществом и ПФУ (настоящий пункт является Соглашением об использовании АСП):

• ПФУ, имея намерение направить Обращение в Общество, обязан ознакомиться с настоящими Требованиями и рекомендациями и присоединиться к ним путем совершения действий по направлению Обращения любым из способов, предусмотренных в п.1.1. настоящих Требований и рекомендаций, что будет означать полный и безоговорочный акцепт положений Соглашения об использовании АСП (согласно ч. 3 ст. 434, п. 3 ст. 438 ГК РФ);

- Формирование Обращения без согласия с настоящим Соглашением невозможно;
- С моментом акцепта Обществом считается вступившим в силу, а Заемщик приобретает право формировать и подписывать электронные документы, необходимые для направления Обращения.

1.6. ПФУ направляя Обращение в Общество, одновременно предоставляет Обществу Согласие на обработку персональных данных в объеме, необходимом для рассмотрения Обращения по существу. Согласие на обработку персональных данных считается предоставленным Обществу в момент направления Обращения в адрес Общества любым из способов, предусмотренных в п.1.1. настоящих Требований и рекомендаций. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано ПФУ в соответствии с нормами действующего законодательства РФ.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ

2.1. Обращение получателя финансовой услуги (ПФУ) должно содержать:

- в отношении ПФУ, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный), номер телефона;
- в отношении ПФУ, являющегося индивидуальным предпринимателем - также печать (при наличии).

2.2. В Обращении ПФУ рекомендуется отражать следующую информацию:

- тему обращения (из предложенных в п.2.3. настоящих Требований и рекомендаций)
- номер договора, заключенного между ПФУ 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 ПФУ считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

### 2.3. Темы Обращений:

Иное, консультация, вопросы в тех. поддержку, справки, копии, благодарности
Взыскание задолженности (МФО)
Расторжение/несогласие с договором/приостановление начисления %
Порядок и условия предоставления займов
Мошенничество, Оспаривание договора (МФО)
Реструктуризация/отсрочка (изменения условий договора)
Проблемы с погашением (МФО)
Взимание комиссий, навязывание дополнительных платных услуг при заключении договора
Досрочный возврат микрозайма (МФО)
Кредитные истории (МФО)
Кредитные каникулы
Превышение задолженности, процентов, ПСК, неустойки/нарушение очередности погашения
Обращения 3-х лиц

### 3. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ ПФУ ПО СУЩЕСТВУ

1) не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени ПФУ;

2) в обращении не указаны идентифицирующие ПФУ признаки (в отношении ПФУ - физического лица - 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;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который ПФУ 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.

После устранения оснований для отказа в рассмотрении обращения Общество рассматривает обращение ПФУ по существу.

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