

Подлежат применению с 18.12.2019

**Информация
о порядке работы с обращениями (в том числе по вопросу реструктуризации задолженности)
Заёмщиков/Клиентов ООО МКК «Сибирский капитал»**

ООО МКК «Сибирский капитал» (далее – Общество, ООО МКК «Сибирский капитал») принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: **650036, г. Кемерово, пр-кт Ленина, д.90/2, этаж 9, оф. 40.**

Обращение может быть направлено самим заемщиком (клиентом) или его представителем, с обязательным предоставлением документов, подтверждающих полномочия представителя:

- для физических лиц: нотариально заверенная доверенность или нотариально заверенная копия доверенности, 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 ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

В случае не предоставления данного документа Общество вправе не отвечать на такое обращение.

Ответ на обращение получателя финансовой услуги Общество направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги или адрес, сообщенный клиентом в порядке изменения персональных данных, в соответствии с условиями договора займа или в соответствии с внутренними документами компании о персональных данных.

Срок ответа 12 рабочих дней с даты регистрации в Журнале регистрации Обращений.

В случае запроса дополнительных документов у клиента — запрос направляется клиенту в течение 12 рабочих дней. В случае предоставления клиентом запрашиваемых документов — срок ответа на обращение клиента 5 рабочих дней с момента предоставления запрашиваемых документов.

Устное обращение клиента по номеру телефона 8 800 444 24 26 или непосредственно к сотруднику Общества в офисе компании относительно текущей задолженности по договору займа подлежит рассмотрению в день обращения.

Требования к содержанию обращения получателей финансовых услуг:

- ФИО клиента;
- Адрес (почтовый или электронный) предоставленный клиентом при заключении договора займа, или адрес, сообщенный клиентом в порядке изменения персональных данных, в соответствии с условиями договора займа или в соответствии с внутренними документами компании о персональных данных;
- Номер договора заключенного между получателем финансовой услуги и Обществом;
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования;
- Доказательства, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении;
- Копии документов, подтверждающие требования и обстоятельства, изложенные в заявлении, если в заявлении указывается перечень данных документов;
- Иные сведения, которые клиент желает сообщить;
- Текст письменного обращения должно быть читабельным;
- Подпись заемщика/клиента.

Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (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);

2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу

микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги 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.

Информация об обязательном предоставлении подтверждающих документов с заявлением о реструктуризации в ООО МКК «Сибирский капитал».

В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в Общество с **письменным заявлением свободной форме о реструктуризации задолженности с обязательным предоставлением:**

Документов, подтверждающих требования и обстоятельства, изложенные в заявлении. Документы должны быть выданы государственными органами или уполномоченными организациями, в случае представление копий указанных документов, они должны быть заверены соответствующими органами (организациями), которыми они выданы, или нотариально. **В заявлении приводится перечень прилагаемых документов и полностью описывается ситуация, в связи с чем обращается заявитель в ООО МКК «Сибирский капитал».**

Общество рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед Обществом по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

1) смерть получателя финансовой услуги;

2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;

3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;

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

5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;

6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;

7) 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;

8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;

9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;

10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

11) 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.

По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги Общество 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 в порядке и в сроки, установленные действующим законодательством.