

# **Памятка для получателей финансовых услуг о порядке направления обращений в ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС»**

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 «ДЕНЬГИ ЛЮКС», заключивших договоры с ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС» на оказание финансовых услуг.

Под финансовыми услугами, оказываемыми ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС», понимаются:

- предоставление микрозаймов юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям;
- предоставление иных займов;
- оказание иных услуг.

## **I. Общие положения**

1. Обращение - направленное в ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС» клиентом или его представителем в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС» финансовых услуг.
2. Получатели финансовых услуг могут направить в ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС» обращения следующими способами:
  - почтовые заказные отправления с уведомлением о вручении на адрес: 125252, г. Москва, проезд Берёзовой Роши, д. 12, пом. IV, эт. 3, ком.12Г;
  - простые почтовые отправления на адрес: 125252, г. Москва, проезд Берёзовой Роши, д. 12, пом. IV, эт. 3, ком.12Г;
  - электронные отправления на адрес электронной почты: info@moneyluxe.ru.
3. Все обращения, поступившие от клиентов, ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС» регистрируются в Журнале регистрации обращений в течение трех дней с момента их поступления в ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС».

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

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

1. Обращение за предоставлением копий следующих документов по договору микрозайма:
  - подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора микрозайма;
  - подписанное клиентом заявление на предоставление 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 микрозайма.

Заверенные копии документов представляются ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС» 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 «ДЕНЬГИ ЛЮКС» за изготовление копии одного листа взимается плата в размере 20 рублей.*

При отказе ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС» 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 микрозайма вправе обратиться в ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС» с заявлением о реструктуризации задолженности.

При подаче заявления о реструктуризации задолженности клиент должен учитывать то, что ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС» рассматривает вопрос о реструктуризации задолженности в следующих случаях, наступивших после получения клиентом суммы 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;
- ❖ 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;
- ❖ иные случаи.

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 «ДЕНЬГИ ЛЮКС». При непредставлении клиентом подтверждающих документов, ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС» вправе отказать в удовлетворении заявления о реструктуризации.

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

Клиенты вправе направить в ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС» обращение по любому

вопросу, связанному с оказанием финансовых услуг:

- лично;
- через представителя, действующего на основании 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 микрозайма, заключенного с ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС», 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 «ДЕНЬГИ ЛЮКС».

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

ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС» 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 «ДЕНЬГИ ЛЮКС» 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 «ДЕНЬГИ ЛЮКС» 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 «ДЕНЬГИ ЛЮКС» 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 «ДЕНЬГИ ЛЮКС» 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, заключенного с ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС», сделанного в устной форме - в день обращения.

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

1. Обращение, направляемое индивидуальным предпринимателем 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 доверенности ответ на такое обращение ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС» направляет по адресу, указанному представителем в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС» 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 «ДЕНЬГИ ЛЮКС»;
- ❖ 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 «ДЕНЬГИ ЛЮКС», 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 «ДЕНЬГИ ЛЮКС» 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 «ДЕНЬГИ ЛЮКС», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО МКК «ДЕНЬГИ ЛЮКС», 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.