

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора № 241128-1-А
ООО МКК «Правовой Капитал»
А.А. Смирнова
«28» ноября 2024 г.



**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ
обращений получателей финансовой услуги общества с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «Правовой капитал» (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 «ПРАВОВОЙ КАПИТАЛ» – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат ООО МКК «Правовой капитал». Адрес сайта ООО МКК «Правовой капитал» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://p-dengi.ru>; <https://zalog-expert.ru>.

РЕСТРУКТУРИЗАЦИЯ ЗАДОЛЖЕННОСТИ – решение ООО МКК «Правовой капитал» 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 ее прощения.

ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг ООО МКК «Правовой капитал».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. 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.

1.2. 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 превышает 30 (тридцати) минут.

1.3. Ответ на обращение получателя финансовой услуги ООО МКК «Правовой капитал» 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 «Правовой капитал», с учетом требований Положения об обработке и защите персональных данных ООО МКК «Правовой капитал».

1.4. 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 «Правовой капитал» 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 учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

1.5. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом - директором ООО МКК «Правовой капитал» или иным уполномоченным представителем ООО МКК «Правовой капитал».

1.6. ООО МКК «Правовой капитал» отвечает на каждое полученное ею обращение, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ случая направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

**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 ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

1.7. 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 получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией, либо направлены с подтвержденного адреса электронной почты.

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

**2. ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ООО МКК «ПРАВОВОЙ КАПИТАЛ»**

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) полученный от получателя финансовой услуги, в соответствии с законодательством РФ, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

**РЕКОМЕНДАЦИИ ООО МКК «ПРАВОВОЙ КАПИТАЛ» ПО ВКЛЮЧЕНИЮ В
ОБРАЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ И ДОКУМЕНТОВ (ПРИ ИХ НАЛИЧИИ):**

- номер договора, заключенного 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. ООО МКК «Правовой капитал» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

2.2.1. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, 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);

2.2.2. отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

2.2.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ООО МКК «Правовой капитал», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО МКК «Правовой капитал», а также членов их семей;

2.2.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

2.2.5. 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.

2.3. ООО МКК «Правовой капитал» в обязательном порядке рассматривает обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пп. 2.3. настоящего Порядка.

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

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

3.1. ООО МКК «Правовой капитал» принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу Микрокредитной компании, указанному в едином государственном реестре юридических лиц (адрес центрального офиса), или по адресу, указанному в договорах потребительского займа

и (или) на официальном сайте ООО МКК «Правовой капитал», включая адреса обособленных подразделений (адреса дополнительных офисов) ООО МКК «Правовой капитал».

3.2. Поступившее обращение в течение в течение 1 (одного) рабочего дня регистрируются в «Журнал регистрации обращений» ООО МКК «Правовой капитал».

3.3. Рассмотрение обращения получателя финансовой услуги, подготовка и направление ответа на обращение осуществляется ООО МКК «Правовой капитал» с даты регистрации поступившего обращения в «Журнале регистрации обращений»:

- в течение 10 рабочих дней при наличии всех необходимых документов;
- в течение 10 рабочих дней в случае отсутствия необходимых документов и составлении запросов о предоставлении недостающей информации;
- в течение 5 рабочих дней после предоставления всех ранее затребованных недостающих документов.

3.4. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма (потребительского займа), заключенного с ООО МКК «Правовой капитал», рассматривается в день обращения.

4. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

4.1. ООО МКК «Правовой капитал» принимает решение по полученному ею обращению. При удовлетворении обращения, получателю финансовой услуги направляется ответ, содержащий разъяснение, какие действия принимаются ООО МКК «Правовой капитал» 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. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос ООО МКК «Правовой капитал» микрофинансовой организации, направленный в соответствии с пп. 3.3., п. 3. Настоящего Порядка, ООО МКК «Правовой капитал» правомочно принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

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

4.4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению микрофинансовой организации, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений ООО МКК «Правовой капитал»».

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

5.1. ООО МКК «Правовой капитал» с учетом 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, запрашивать 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 «Правовой капитал» доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа, по выбору ООО МКК «Правовой капитал», требование (претензию) для разрешения спора в досудебном порядке.

5.3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии ООО МКК «Правовой капитал» получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в

претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, ООО МКК «Правовой капитал» 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 «Правовой капитал» с заявлением о реструктуризации задолженности.

6.2. При поступлении заявления о реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги, ООО МКК «Правовой капитал» обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы.

6.3. ООО МКК «Правовой капитал» 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.

СЛУЧАИ РАССМОТРЕНИЯ заявления о реструктуризации задолженности и ДОКУМЕНТЫ НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ и подтверждающие факт наступления случая

1. смерть получателя финансовой услуги;
 - 1.2. свидетельство о смерти;
 - 1.3. документ, удостоверяющий личность наследника;
 - 1.4. справку о составе семьи и заработке (доходе) наследника;
2. несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
 - 2.2. документы лечебного учреждения, подписанные главным врачом, или заключение бюро медико-социальной экспертизы, устанавливающее степень утраты трудоспособности потерпевшего лица;
 - 2.3. справку 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;
4. тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
 - 4.1. документы лечебного учреждения, подписанные главным врачом, или заключение бюро медико-социальной экспертизы, устанавливающее степень утраты трудоспособности (аналогично по п. 3);
 - 4.2. справку 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;
 - 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; справку 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;
 - 6.1. перечень поврежденного 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 счета (если помещение находится в муниципальной собственности);
- 6.2.3. договор долевого инвестирования и акт приемки-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 ее отсутствии – акт исполнительного органа местной администрации) с описанием причины ущерба, размера ущерба (перечнем и площадью поврежденных элементов) и определением виновного лица.
- 6.5. при взрыве газа: - акт или справку из Госгортехнадзора или других государственных служб, призванных осуществлять надзор за условиями эксплуатации газопроводных сетей, а также иных опасных технических объектов о причинах убытка с указанием технических дефектов, нарушениях 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 (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;
 - 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 учет в службу занятости;
 - 7.5. справка о составе семьи;
8. обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
 - 8.1. свидетельство о смерти;
 - 8.2. справка о составе семьи;
 - 8.3. справка о доходах;
9. призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
 - 9.1. документ, удостоверяющий личность обратившегося;
 - 9.2. справка о призыве в Вооруженные 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;
 - 10.1. копия приговора суда;
 - 10.2. документ, удостоверяющий личность обратившегося;
 - 10.3. справка о составе семьи;
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.

11.1. заявление в свободной форме с объяснением причин случившегося (при рассмотрении обращения ООО МКК «Правовой капитал» могут быть запрошены дополнительные документы).

6.4. По итогам рассмотрения обращения получателя финансовой услуги о реструктуризации ООО МКК «Правовой капитал» 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.

6.5. Рассмотрение обращения получателя финансовой услуги о реструктуризации ООО МКК «Правовой капитал», подготовка и направление ответа на обращение осуществляется с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений»:

- в течение 10 рабочих дней при наличии всех необходимых документов;
- в течение 10 рабочих дней в случае отсутствия необходимых документов и составлении запросов о предоставлении недостающей информации;
- в течение 5 рабочих дней после предоставления всех ранее затребованных недостающих документов.

6.6. В случае принятия ООО МКК «Правовой капитал» решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги Микрокредитная компания направляет в адрес получателя финансовой услуги обновленный график платежей, а в случаях, когда изменению подлежат существенные условия договора - предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение к договору займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

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

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

Дата регистрации	Входящий номер обращения	Отправитель (ФИО или наименование юридического лица)	Вид и тема обращения	Дата ответа на обращение	Регистрационный номер ответа на обращение

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

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

Директору общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Правовой капитал»

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

(адрес (почтовый и/или электронный) физического лица) (местонахождение юридического лица)

(номер и дата заключения договора займа)

ОБРАЩЕНИЕ

(изложение сущности требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства) либо, (наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника ООО МКК «Правовой капитал», действия (бездействие) которого обжалуются) (иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить)

Перечень прилагаемых документов:

1. _____
(копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства)

2. _____

3. _____

... _____

« ____ » _____ 20__ г. (дата направления обращения)

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