

## **Уважаемые Клиенты!**

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» (Утвержденный Банком России 22.06.2017 г.) у Вас есть возможность направить обращения (заявления, жалобы, просьбы, предложения) в ООО МКК «СЗЦ» (далее – «Общество»), касающиеся оказания Обществом финансовых услуг.

### **Обращения могут быть направлены в Общество следующими способами:**

- Почтовым отправлением (заказным отправлением, простым почтовым отправлением) по адресу:  
660022, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Никитина, д. 18, пом. 1.
- Электронным отправлением по адресу электронной почты Общества:  
autoluks@list.ru
- Обратиться в устном порядке по телефонам:  
8-391-28-08-001, 8-983-314-00-01  
(с 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин);
- Лично либо через представителя в офисе Общества по адресу:  
г. Красноярск, ул. Никитина, д. 18, пом. 1.

### **Требования к письменному обращению, направленное в Общество:**

В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения получателя финансовых услуг оно должно содержать в себе следующую информацию:

- 1) дату обращения;
- 2) номер Договора потребительского займа, заключенного между Обществом и получателем финансовой услуги;
- 3) суть обращения;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обязательства. В этом случае в обращении приводятся прилагаемых к нему документов;
- 6) в отношении получателя финансовой услуги - физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), личную подпись получателя финансовых услуг (его представителя), почтовый адрес для направления ответа на обращение;
- 7) в случае направления обращения представителем получателя финансовой услуги, приложить, документы предоставляющие право представления таких интересов получателя финансовой услуги в Обществе. Для физических лиц: простая письменная доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная

копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

**Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях, когда в обращении не указаны:**

- 1) номер и дата Договора потребительского займа, заключенного между получателем финансовой услуги и Обществом;
- 2) признаки, идентифицирующие физического лица - получателя финансовой услуги (фамилия, имя, отчество (при наличии)), почтовый адрес;
- 3) отсутствует подпись физического лица - получателя финансовой услуги (его представителя);
- 4) к обращению от имени получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги;
- 5) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, жизни, и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- 6) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 7) в обращение 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;
- 8) в обращении содержится запрос минимального объема информации получателя финансовой услуги, размещенной в открытом доступе на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: autoluks@list.ru.
- 9) в обращении содержится запрос общедоступной информации и открытых данных, перечень и доступ к которой определен ст. 7 Федерального закона № 149-ФЗ от 27 июня 2006 г. «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

**Сроки рассмотрения обращений получателей финансовых услуг:**

Срок рассмотрения и составления ответов на обращения по вопросам предоставления документов по Договору потребительского займа составляет 10 (Десять) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений»;

Срок рассмотрения и составления ответов на обращения по вопросу предоставления документа, подтверждающего полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги, составляет 1 (Один) рабочий день со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений»;

Срок рассмотрения и составления ответов на обращения по иным вопросам в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений»;

В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из Договора потребительского займа, заключенного между Обществом и получателем финансовых услуг, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения.

**Кроме этого, получатель финансовой услуги вправе обратиться в:**

- Службу финансового уполномоченного: сайт <https://finombudsman.ru/>, адрес местонахождения (почтовый адрес): 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3; телефон горячей линии: 8 (800) 200-00-10
- Интернет приёмную Банка России: <https://www.cbr.ru/Reception/>, Официальный сайт Банка России: <https://www.cbr.ru/>
- Саморегулируемую организацию в сфере финансовых рынков (СРО)- Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», адрес: 127055, г. Москва, ул. Суцневская, д. 21 офис 513; Официальный сайт: <https://alliance-mfo.ru/>; тел.: 8 (800) 333-68-67