

Утверждено: 27.02.2018 г.
Генеральный директор ООО «МКК «ОВЕРДРАФТ»
Лузан А.С.



Информация о требованиях и рекомендациях к обращениям/заявлениям, о способах доведения указанной информации до получателей финансовых услуг, о каналах связи направления обращений.

Информация о требованиях и рекомендациях к обращениям/заявлениям, а также о способах доведения указанной информации до получателей финансовых услуг представляет собой комплекс образцов заполненных документов с комментариями для удобства заполнения и исключения ошибок заполнения.

Данные заполненные образцы, содержащие требования и рекомендации, доводятся до получателей финансовых услуг путем:

- размещения на сайте в сети Интернет по адресу: [овер-драфт.рф](http://over-draft.rf)
- размещения в Обособленных подразделениях в местах, доступных для ознакомления с приложением пустых бланков для заполнения.

Микрофинансовая организация гарантирует рассмотрение вышеуказанных заявлений и обращений в течение установленного действующим законодательством срока. Бесплатно.

Получатель финансовой услуги (его представитель) должен использовать только следующие способы направления обращений в Компанию:

- Почтой России заказным отправлением или простым почтовым отправлением, а также посредством иных организаций связи и доставки почтовых отправлений по адресу: 663980, Красноярский край, г. Бородино, ул. Октябрьская, дом 54, пом. 17;
- посредством личного представления в любой из действующих территориальных офисов Компании;
- посредством электронной почты sberkassa@sbercredit.com.

От Ф.И.О. заявителя: _____

Реквизиты договора заявителя: _____

Адрес заявителя: _____

Паспортные данные заявителя: _____

указывается серия, номер паспорта, дата и место выдачи

Номер телефона заявителя: _____

указывается номер телефона заявителя для связи

Вариант ответа на заявление: _____

указываются варианты: по адресу проживания, лично в офисе

исполнительному директору ООО «МКК «ОВЕРДРАФТ» Лузан А.С.

Регистрационный номер _____
от «__» _____ 202__ г.

← данный раздел заполняется регистратором обращений →

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу: здесь указывается суть заявления, требование, просьба

Перечень прилагаемых документов: сюда вписываются документы по порядку, прилагаемые к заявлению.

Подпись заявителя _____

Дата «__» _____ 20__ г.

От Ф.И.О. обращающегося: _____

Реквизиты договора обращающегося: _____

Адрес обращающегося: _____

Паспортные данные обращающегося: _____
указывается серия, номер паспорта, дата и место выдачи

Номер телефона обращающегося: _____
указывается номер телефона для связи

Вариант ответа на заявление: _____
указываются варианты: по адресу проживания, лично в офисе

исполнительному директору ООО «МКК «ОВЕРДРАФТ» Лузан А.С.

Регистрационный номер _____
от «__» _____ 20__ г.

←—————→ данный раздел заполняется регистратором обращений

О Б Р А Щ Е Н И Е

Прошу: здесь указывается суть обращения

Перечень прилагаемых документов:

сюда вписываются документы по порядку, прилагаемые к обращению.

Подпись обращающегося _____

Дата «__» _____ 20__ г.

От Ф.И.О. заявителя: _____

Реквизиты договора заявителя: _____

Адрес заявителя: _____

Паспортные данные заявителя: _____
указывается серия, номер паспорта, дата и место выдачи

Номер телефона заявителя: _____
указывается номер телефона заявителя для связи

Вариант ответа на заявление: _____
указываются варианты: по адресу проживания, лично в офисе

исполнительному директору ООО «МКК «ОВЕРДРАФТ» Лузан А.С.

Регистрационный номер _____
от « ____ » _____ 20 ____ г.

← данный раздел заполняется регистратором обращений →

ЗАЯВЛЕНИЕ НА РЕСТРУКТУРИЗАЦИЮ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Прошу реструктуризировать мою задолженность (ФИО заемщика, договор номер, дата, сумма, срок займа): _____

Я не могу исполнять свои денежные обязательства по договору оказания финансовой услуги перед микрофинансовой организацией вовремя в силу следующих обстоятельств, изложенных далее: (указывае(ю)тся случай (и) из ч. 3 ст. 12 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации)

Примеры для заполнения:

- 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) иное.

Перечень прилагаемых документов, подтверждающих данные обстоятельства:

- | | |
|----|----|
| 1) | 3) |
| 2) | 4) |

На основании вышеизложенного, прошу произвести реструктуризацию задолженности по договору потребительского займа № _____ от "___" _____ г., а именно (необходимое подчеркнуть):

1. *снизить размер процентной ставки до _____ годовых;*
2. *пролонгировать сумму основного долга на срок _____, изменив срок окончательного погашения займа с "___" _____ г. до "___" _____ г.*
3. *полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов*
4. *уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа.*
5. *рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения*

Подпись заявителя _____

Дата «___» _____ 20__ г.