

Утверждено
«01» июля 2017 г.
Приказом № 20
Директора ООО МКК «Добрые Деньги»

Правила предоставления информации получателю финансовых услуг Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Добрые Деньги»

Настоящие Правила разработаны микрофинансовой организацией общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Добрые Деньги», ОГРН 1105658013372, зарегистрированной в реестре микрофинансовых организаций 8 июля 2011 года за номером 2110556000040 (далее именуемой - Общество) во исполнение требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее – Базовый стандарт), утвержденного Банком России 22.06.2017 г. Настоящий документ размещается в местах оказания услуг (в офисах общества), в том числе в сети Интернет на сайте добрыеденьги.рф.

Настоящие Правила приняты в целях:

- 1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых обществом;
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия общества с получателями финансовых услуг;
- 3) повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности микрофинансовых организаций;
- 4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых обществом.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах

- 1) **Обращение** – направленное в общество 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 обществом финансовых услуг;
- 2) **официальный сайт микрофинансовой организации** – добрыеденьги.рф;
- 3) **получатель финансовой услуги** – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;
- 4) **реструктуризация задолженности** – решение общества 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;

5) **саморегулируемая организация** – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая микрофинансовые организации, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»;

б) **финансовые услуги** – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте – в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

1. Информация о финансовых услугах оказываем обществом.

1.1. Информация о финансовых услугах, которые оказывает общество, указана в Правилах предоставления ООО МКК «Добрые Деньги» микрозаймов физическим лицам, в Информации об условиях предоставления, использования и возврата потребительского микрозайма, в Общих условиях договора потребительского микрозайма, которые размещены в местах оказания финансовых услуг, а также на сайте общества добрыеденьги.рф.

2. Информация об установленном в обществе порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений.

2.1. Получатель финансовой услуги вправе обратиться за получением информации о финансовой услуге, которую он намерен получить, а также за разъяснениями условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги в офис общества, где осуществляется предоставление микрозаймов. Ответственным за предоставление соответствующих разъяснений является менеджер общества. Менеджер, информирует получателя финансовых услуг об условиях договора микрозайма, о возможности и порядке изменения его условий по инициативе общества и заемщика, о перечне и размерах всех платежей связанных с получением, обслуживанием и возвратом микрозайма, а также с нарушением условий договора микрозайма, знакомит с графиком платежей.

2.2. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

2.3. Получатель финансовой услуги вправе в письменной форме обратиться за разъяснениями условий договора и иных документов в отношении финансовой услуги, за разъяснением вопроса по применению законодательства РФ, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, путем направления письменного обращения в порядке указанном в разделе 8 настоящих Правил. Общество предоставляет мотивированный ответ на указное обращение в порядке указанном в разделе 8 настоящих Правил.

3. Информация о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги.

3.1. Общество предоставляет информацию о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору об

оказании финансовой услуги, и о возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги.

3.2. Общество информирует заемщика, о том, что перед заключением договора микрозайма на предлагаемых обществом условиях, необходимо внимательно проанализировать свое финансовое положение, учитывая, в том числе, следующие факторы:

- соразмерность долговой нагрузки получателя финансовой услуги с текущим финансовым положением;
- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от получателя финансовой услуги причинам, состояние здоровья получателя финансовой услуги, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

3.3. Общество информирует заемщика о возможных неблагоприятных последствиях, которые могут наступить для заемщика в результате заключения и исполнения договора микрозайма в случае:

- несоразмерности долговой нагрузки с текущим финансовым положением;
- не совпадения сроков и сумм поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов) действительным срокам и суммам.
- наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору об оказании финансовой услуги (потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов, состояние здоровья и иные факторы, которые могут повлиять на возможность исполнения договора микрозайма).

3.4. В случае неисполнения заемщиком обязанности по возврату полученного займа и уплате обществу процентов за пользование займом в срок указанный в Индивидуальных условиях договора потребительского займа для заемщика наступают негативные финансовые последствия, а именно увеличение суммы расходов (суммы процентов за пользование займом) заемщика по сравнению с той, которая указана в Индивидуальных условиях договора потребительского займа.

Неустойка (штрафы, пени) за нарушение условий договора не применяются.

В случае невозврата суммы полученного займа и уплаты процентов за пользование займом общество вправе обратиться в суд за взысканием суммы задолженности по договору микрозайма.

3.5. До заключения договора потребительского займа, однако, в любом случае, не реже 1 (одного) раза в год общество запрашивает у заемщика информацию о размере заработной платы, наличии иных источников дохода и денежных обязательствах заемщика, а также иную информацию, указанную в статье 9, 10 Базового стандарта. Указанные сведения, предоставленные заемщиком, могут оказать влияние на Индивидуальные условия заключаемого договора потребительского займа.

4. Информация о правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности.

4.1. В случае совершения Обществом действий, направленных на возврат просроченной задолженности, получатель финансовых услуг имеет право взаимодействовать с обществом способами, предусмотренными п.1 ст. 4 Федерального

закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" (Далее 230 – ФЗ), а также иными способами, предусмотренными письменным соглашением между заемщиком или обществом. Заемщик вправе в любой момент отказаться от исполнения указанного в настоящем пункте соглашения, сообщив об этом обществу, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.

4.2. Заемщик имеет право на взаимодействия общества с ним с частотой предусмотренной статьей 7 230-ФЗ. Заемщик вправе, заключить соглашение, предусматривающее другую частоту взаимодействия с обществом. Заемщик вправе в любой момент отказаться от исполнения указанного соглашения, сообщив об этом обществу, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.

4.3. По инициативе общества не допускается направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с получателем финансовых услуг способами, предусмотренными пунктом 1 части 1 статьи 4 настоящего Федерального закона (непосредственное взаимодействие):

1) со дня признания обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введения реструктуризации его долгов или признания должника банкротом;

2) с должником с момента получения документов, подтверждающих наличие оснований, свидетельствующих, что он:

а) является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности, в том числе по основаниям, предусмотренным пунктом 1 статьи 30 Гражданского кодекса Российской Федерации;

б) находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;

в) является инвалидом первой группы;

г) является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).

В случае непредставления документов, подтверждающих наличие указанных оснований, их наличие считается неподтвержденным.

4.4. Если иное не предусмотрено федеральным законом, общество, при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, не вправе без согласия должника передавать (сообщать) третьим лицам или делать доступными для них сведения о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любые другие персональные данные получателя финансовых услуг. Получатель финансовых услуг в любое время вправе отозвать указанное в настоящем пункте согласие, сообщив об этом обществу, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

Вне зависимости от наличия согласия должника, предусмотренного настоящим пунктом, потребитель финансовых услуг имеет право на неразглашение сведений о нем, о его просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или в (на) жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы должника не допускается.

4.5. Получатель финансовых услуг вправе направить обществу, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 230-ФЗ, с указанием на:

1) осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;

2) отказ от взаимодействия.

Форма указанного в настоящем пункте заявления утверждается уполномоченным органом. Такое заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

Заявление получателя финансовых услуг о том, что взаимодействие будет осуществляться только через указанного им представителя, должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя, номер его контактного телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты. В качестве представителя должника, может выступать только адвокат.

Потребитель финансовых услуг в любое время вправе отменить свое заявление, указанное в настоящем пункте путем уведомления об этом общество, которому было направлено указанное заявление, путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

5. Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России

5.1. Получатель финансовых услуг вправе направить свое письменное обращение в:

- ООО МКК «Добрые Деньги», адресу: 460006, Оренбургская область, г. Оренбург, ул. Комсомольская, д. 133;

-Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие», почтовый адрес и место расположения офиса СРО «МиР»: 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, стр.2, подъезд 1, этаж 5, офисы 538 и 540;

- Банк России, адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, 12.

6. Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при наличии соответствующего условия в договорах об оказании финансовых услуг)

6.1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, общество доводит до сведения получателя финансовой услуги способом, предусмотренным в договоре займа, по выбору общества претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

6.2. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии общества получателю финансовой услуги, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, общество вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

6.3. Получатель финансовой услуги вправе защищать свои права, связанные с его статусом потребителя, в суде по правилам подсудности, установленном законодательством РФ о защите прав потребителей. При этом возможно урегулирование возникшего спора путем участия сторон спора в процедуре медиации, если это прямо предусмотрено заключенным договором об оказании финансовых услуг.

7. Реструктуризация задолженности

7.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник,

представитель) вправе обратиться в общество с заявлением о реструктуризации задолженности.

7.2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, общество рассматривает такое заявление и анализирует приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы.

7.3. 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.

7.4. Указанные в пункте 7.3 настоящей статьи факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято обществом. Общество настоящим информирует получателей финансовых услуг о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также общество запрашивает недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и обществом не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

7.5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации 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, указанные в разделе 8 настоящего Правил.

7.6. В случае принятия обществом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги общество

предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между обществом и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. Требования и рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг и порядок их рассмотрения обществом

8.1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении обществом его обращения.

Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в общество назначается работник по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг.

Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем общества.

8.2. Ответ на обращение получателя финансовой услуги общество 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, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным обществом. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному обществу получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований настоящим пунктом.

8.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем общество вправе не отвечать на такое обращение, если 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:

- 1) 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);
- 2) 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 возникновения у общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, общество информирует получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

8.4. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес в соответствии с пунктом 8.2. настоящих правил, 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.

8.5. Обращение получателя финансовых услуг, адресованное обществу должно содержать следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и обществом;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

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

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу обществу, имуществу, жизни и (или) здоровью работников обществу, а также членов их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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.

8.7. Общество рассматривает обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 8.6. настоящих правил.

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

8.9. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

8.10. Общество принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, по адресу общества: 460006, Оренбургская область, г. Оренбург, ул. Комсомольская, д. 133.

Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) общество заносит в «Журнал регистрации обращений».

8.11. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, составляет ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее,

чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», установленного в пункте 8.10 настоящих правил. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, лицо, ответственное за рассмотрение обращений запрашивает в течение 12 (двенадцати) рабочих дней у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, общество рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

8.12. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с обществом, подлежит рассмотрению обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

8.13. Общество принимает решение по полученному ею обращению. Если лицо, ответственное за рассмотрение обращений полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются обществом по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если лицо, ответственное за рассмотрение обращений, полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

8.14. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос общества, направленный в соответствии с пунктом 8.11. настоящих правил, лицо, ответственное за рассмотрение обращений, вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

8.15. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению общества, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».