

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом № от 01.07.2026

Генеральный директор

ООО МКК «ФРК»

И.И. Захаренкова



Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг ООО МКК «ФРК»

1. Общее положение

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений получателей финансовых услуг (заявителей) **Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Финрегионконсалт групп»** ОГРН1196733023431 (далее – Общество), разработан 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 (утвержден Банком России 07.05.2026), Федеральным законом от 02.07.2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

1.2. Настоящий Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг определяет правила действий Общества при рассмотрении всех обращений, поступающих в Общество от получателей финансовых услуг и связанных с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ, в том числе поступающих в Общество из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Закона № 86-ФЗ и при ответах на обращения.

1.3. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовых услуг о получении Обществом его обращения. БС ст18п2

1.4. Общество использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

1.5. Общество предоставляет в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой оно является, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

1.5.1. количество поступивших обращений;

1.5.2. предмет обращений;

1.5.3. результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

2. Основные термины и определения

Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины и определения:

2.1. **Общество** - Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Финрегионконсалт групп», юридическое лицо, осуществляющее микрофинансовую деятельность и сведения о котором внесены в государственный реестр Микрофинансовых организаций.

2.2. **Обращение** – направленное в Общество получателем финансовой услуги, представителем, правопреемником получателя финансовой услуги или лицом, указанным в пункте 6 статьи 18 Базового стандарта, а также поступившее в Общество из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ, «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (далее – Закон № 86-ФЗ) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления о предоставлении займа), жалоба, просьба или предложение, связанные с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ;

2.3. **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.

2.4. **Работник, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее учет, рассмотрение, подготовку ответов, направление и хранение информации, касающейся оказания Обществом финансовых услуг.

3. Полномочия работника, ответственного за рассмотрение обращений

Работник, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг в процессе выполнения своих обязанностей:

3.1. запрашивает дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

3.2. требует у работников Общества предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовых услуг;

3.3. рассматривает обращения получателя финансовых услуг.

3.4. регистрирует обращения получателя финансовых услуг в **Журнал учета обращений получателей финансовых услуг и ответов на обращения.**

3.5. принимает решение об удовлетворении или неудовлетворении обращения.

3.6. в случае необходимости обращается непосредственно к органу Общества, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

3.7. готовит ответ получателю финансовых услуг, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы) или готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

3.8. несет ответственность за хранение обращений, ответов на них и документов по их рассмотрению в Обществе.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Общество обязано рассмотреть обращение физического лица или юридического лица - получателя финансовой услуги (заявителя), связанное с осуществлением Обществом микрофинансовой деятельности. *151 ст9.1 ч1*

4.2. Общество в местах оказания финансовых услуг, в том числе путем публикации на официальном сайте Общества, информирует получателей финансовых услуг о необходимости указания в обращении фамилии (наименования) получателя финансовой услуги и адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также о рекомендациях по включению в обращение получателей финансовых услуг следующей информации и документов (при их наличии):

4.2.1. номер Договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Обществом;

4.2.2. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

4.2.3. наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;

4.2.4. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

4.2.5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

4.3. Общество принимает обращения получателей финансовых услуг посредством почтовой связи заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением или нарочным на бумажном носителе, по адресу места нахождения офиса Общества, адресу Общества, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, или, а также направленных на адрес электронной почты Общества. Наличие подписи получателя финансовой услуги в обращении не требуется.

4.4. Информация об адресах, указанных в п. 4.3, должна быть размещена в местах обслуживания получателей финансовых услуг, а также на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.5. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным п. 4.3., Общество обязано включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.6. Поступившее в Общество обращение получателя финансовой услуги подлежит регистрации в **Журнале учета обращений получателей финансовых услуг и ответов на обращения**, с отражением по каждому обращению следующих сведений:

4.6.1. дата регистрации и входящий номер обращения;

4.6.2. в отношении физических лиц – фамилия, имя и отчество (при указании в обращении) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;

4.6.3. тематика обращения.

4.7. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество обязано уведомить получателя финансовой услуги о регистрации обращения (уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 5.6.

4.8. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права получателя финансовой услуги и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения является соблюдением получателем финансовой услуги обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

4.9. В случае получения Обществом обращения, содержащего информацию о неправомерном использовании третьими лицами персональных данных физических лиц с целью получения займа такими третьими лицами, Общество обязано:

4.9.1. в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в Общество, направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о правах указанного физического лица, о дальнейших действиях Общества в связи с получением обращения, в том числе предусмотренных подпунктами 4 и 5 настоящего пункта, о сроках реализации данных мероприятий и информирования физического лица об их результатах, а также о возможности признания Обществом отсутствия у физического лица задолженности по займу и инициации соответствующей корректировки его кредитной истории в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» (далее – Закон № 218-ФЗ), в случае выявления факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

4.9.2. при наличии запроса физического лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика, предоставить ему договор займа, в отношении которого подано обращение, а также иные документы и сведения, которые были получены Обществом при заключении договора займа;

4.9.3. рассмотреть обращение в срок, установленный п. 5.4

4.9.4. проанализировать обстоятельства выдачи займа, включая содержание сведений, полученных при оформлении договора займа, действия, предпринятые Обществом для идентификации получателя финансовой услуги и дополнительного контроля, осуществляемого в соответствии с Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке, разработанным на основании статей 4 и 5 Закона № 223-ФЗ, в целях проверки достоверности полученных при оформлении договора займа сведений о заемщике, а также иную доступную информацию, которая может быть использована Обществом для формирования вывода о факте (признаках) выдачи займа физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, либо третьему лицу;

4.9.5. на время рассмотрения обращения прекратить взаимодействие с физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заемщика, для целей взыскания с него задолженности по займу. Обязанность, установленная настоящим абзацем, не распространяется на случаи повторной подачи таким физическим лицом обращения по договору займа, по которому Обществом проводились мероприятия, предусмотренные подпунктом 4 настоящего пункта, и в результате которых Обществом не было установлено факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

4.9.6. в случае установления по результатам мероприятий, предусмотренных подпунктом 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу сообщить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, об отсутствии у него задолженности по займу, прекратить процедуру взыскания с него задолженности по займу, в том числе осуществляемого в судебном порядке и (или) порядке исполнительного производства, а также обратиться в бюро кредитных историй, в которое (которые) была предоставлена информация о выданном займе, с заявлением о соответствующей корректировке кредитной истории в порядке, предусмотренном Законом № 218-ФЗ. Реализация предусмотренных настоящим подпунктом обязанностей должна быть осуществлена Обществом в срок, установленный п. 5.4

4.9.7. в случае неустановления по результатам мероприятий, предусмотренных подпунктом 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о содержании полученной в ходе проведения проверочных мероприятий информации и сделанных на ее основании выводов об отсутствии факта (признаков) выдачи Обществом займа третьему лицу, а также возобновлении

Обществом процедуры взыскания с физического лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика, задолженности по займу.

Ответ на обращение, а также информация, направляемые в соответствии с настоящим пунктом Базового стандарта, направляются Обществом в порядке и сроки, установленные п. 5.4. и п.5.6.

4.9.8. не ставить возможность рассмотрения Обществом обращения и урегулирования описанной в обращении ситуации в зависимости от совершения физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заемщика, каких-либо дополнительных действий, включая подачу соответствующих заявлений в правоохранительные и (или) судебные органы, а также предоставление в Общество каких-либо подтверждающих документов от сторонних коммерческих организаций. Предлагая физическому лицу предоставить дополнительную информацию для целей рассмотрения обращения, Общество обязано довести до его сведения, что отказ или невозможность предоставления такой информации не влияет на принятие решения о рассмотрении обращения.

4.10. В случае выявления Обществом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Общество направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в день направления ответа на обращение получателя финансовой услуги.

4.11. Ответ на обращение по существу не дается Обществом в следующих случаях:

4.11.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4.11.2. в обращении не указана фамилия (наименование) получателя финансовой услуги;

4.11.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества или членов его семьи;

4.11.4. текст обращения не поддается прочтению;

4.11.5. текст обращения не позволяет определить его суть

4.12. Если в случаях, предусмотренных пп. 4.11.2-4.11.5 Общество принимает решение оставить обращение без ответа по существу, оно должна направить получателю финансовой услуги уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 5.6., с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

4.13. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем финансовой услуги по данному вопросу. Об этом решении получатель финансовой услуги уведомляется в порядке, предусмотренном п. 4.12.

4.14. В случае поступления в Общество из Банка России обращения физического лица (заявителя) о нарушении Обществом его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Общество обязано рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления получателю финансовой услуги.

4.15. В случае если на обращение получателя финансовой услуги не может быть дан ответ, удовлетворяющий требования получателя финансовой услуги, Обществу рекомендуется предложить получателю финансовой услуги, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.16. Общество и его работники не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 02.07.2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные получателя финансовой услуги, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, и иных случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.17. Порядок рассмотрения обращений применяется к обращениям физических лиц, не связанным с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности и содержащим информацию о случаях заключения договоров потребительского займа без добровольного согласия клиента.

5. Ответы на обращения

5.1. Ответ на обращение подлежит регистрации в Журнале не позднее рабочего дня, следующего за днем его отправления, с отражением по каждому ответу на обращение следующих сведений:

5.1.1. результат рассмотрения обращения;

5.1.2. дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

5.2. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения подписываются единоличным исполнительным органом, заместителем единоличного исполнительного органа или иным уполномоченным ими лицом.

5.3. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

5.4. Общество рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет получателю финансовой услуги ответ на обращение **в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней** со дня регистрации обращения в **Журнале учета обращений получателей финансовых услуг и ответа на обращения**.

5.5. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Общество по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Общество обязано уведомить получателя финансовой услуги о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив получателю финансовой услуги соответствующее уведомление (Уведомление о продлении срока).

5.6. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются получателю финансовой услуги в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и получателем финансовой услуги. В случае, если получатель финансовой услуги при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

6. Срок хранения обращений и ответов на них

6.1. Общество хранит обращения получателя финансовой услуги, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, **в течение 3 (трех) лет** со дня регистрации таких обращений в **Журнале учета обращений получателей финансовых услуг и ответа на обращения**.