Утверждено
Приказом Директора
ООО МКК «Финанс НН»
_____Осетровым Д.В.
«01» июля 2026 г.

ООО МКК «Финанс НН»

Правила работы с обращениями в МФО получателей финансовых услуг

г. Нижний Новгород – 2026

1. Общие положения

Настоящие Правила приняты в целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «Финанс НН»; предупреждения недобросовестных практик взаимодействия ООО МКК «Финанс НН» с получателями финансовых услуг; повышения информационной открытости рынка микрофинансирования в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности ООО МКК «Финанс НН»; повышения качества финансовых услуг, оказываемых ООО МКК «Финанс НН».

2. Основные понятия, используемые в настоящих правилах

Общество с ограниченной ответственностью МКК «Финанс НН» (далее МФО) оказывает финансовые услуги физическим лицам в виде предоставления краткосрочных займов на основании договора займа. Порядок и условия предоставления займов устанавливаются в Правилах предоставления потребительского займа, утверждаемых единоличным исполнительным органом Общества и размещаемых в местах оказания услуг и на официальном сайте https://centr-zaimov.ru/.

Заявитель – физическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию в связи с осуществлением МФО микрофинансовой деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 02.07.2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», в том числе с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

Обращение – направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем, правопреемником получателя финансовой услуги или лицом, указанным в пункте 6 статьи 18 Базового стандарта, а также поступившее в микрофинансовую организацию 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.

Официальный сайт МФО – https://centr-zaimov.ru/ – официальный сайт микрофинансовой организации – сайт в сети «Интернет», который содержит информацию о деятельности микрофинансовой организации, доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, владельцем которого является эта микрофинансовая организация;

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»;

Базовый стандарт – «Базовый стандарт 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 07.05.2026 г.

Финансовые услуги – услуги по предоставлению займов получателям финансовых услуг.

Реструктуризация задолженности – используется в значении, определенном для реструктурирования задолженности в нормативном акте Банка России, устанавливающем порядок формирования микрофинансовыми организациями резервов на возможные потери по займам в соответствии с пунктом 5 части 4 статьи 14 Закона № 151-ФЗ

Получатель финансовой услуги - физическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

Ответственный работник – сотрудник, рассматривающий обращения получателей финансовых услуг, оказываемых микрофинансовой организацией.

1. **Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг**

1.1. Требования настоящих Правил распространяются на все обращения, поступающие в микрофинансовую организацию от получателей финансовых услуг и связанные с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 02.07.2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях, в том числе поступающие в микрофинансовую организацию из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Закона № 86-ФЗ.

1.2. 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.

1.3. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в микрофинансовой организации назначается работник по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг. В вышеуказанных целях микрофинансовая организация также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

1.4. Микрофинансовая организация обязана обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имело право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников микрофинансовой организации предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу микрофинансовой организации, 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.

1.5. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем микрофинансовой организации.

2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

2.1. Микрофинансовая организация обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных п.п .3.13 настоящих Правил.

2.2. В случае возникновения у микрофинансовой организации сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

2.3. Микрофинансовая организация обязана в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

2.4. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) 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.

2.5. Микрофинансовая организация обязана довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;

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 микрофинансовой организации, 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.

3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

3.1. Микрофинансовая организация обязана обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения микрофинансовой организации, адресу места нахождения филиала, представительства микрофинансовой организации, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты микрофинансовой организации (при наличии). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3.2. Обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений» не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в микрофинансовую организацию. В случае поступления обращения в форме электронного документа микрофинансовая организация обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п.п. 3.8 настоящих Правил.

3.3. В «Журнале регистрации обращений» должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;
2) фамилия, имя и отчество (при указании в обращении) получателя финансовой услуги, направившего обращение;
3) тематика обращения;
4) результат рассмотрения обращения;
5) дата регистрации ответа на обращение не позднее рабочего дня, следующего за днем его отправления и исходящий номер ответа на обращение

3.4. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, связано с восстановлением микрофинансовой организацией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями, предусмотренными Федеральным законом от 02.07.2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

3.5. Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящими Правилами и федеральными законами.

3.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения микрофинансовая организация по решению единоличного исполнительного органа или уполномоченного им лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если не иное не предусмотрено федеральными законами. Микрофинансовая организация обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее уведомление о продлении срока).

3.7. 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.

3.8. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю 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 микрофинансовой организацией и заявителем. В случае, если заявитель 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.

3.9. Микрофинансовая организация обязана хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных п. 3. настоящих Правилам, в течение трех лет со дня регистрации таких 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.

3.10. В случае выявления микрофинансовой организацией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N2 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в финансового рынка», микрофинансовая организация 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 порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

3.11. В случае получения микрофинансовой организацией обращения, содержащего информацию о неправомерном использовании третьими лицами персональных данных физических лиц с целью получения займа такими третьими лицами, микрофинансовая организация обязана выполнить все требования в соответствии с п. 7 статьи 18 Базового стандарта.

3.12. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, подлежит рассмотрению микрофинансовой организацией в день обращения. Предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

3.13. Ответ на обращение по существу не дается микрофинансовой организацией в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

3.14. Если в случаях, предусмотренных в абзацах 2-5 п.п. 3.13 настоящих Правил микрофинансовая организация принимает решение оставить обращение без ответа по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п.п. 3.8 настоящих Правил, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу

3.15. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, микрофинансовая организация вправе принять самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п.п. 3.14 настоящих Правил.

3.16. В случае поступления в микрофинансовую организацию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», микрофинансовая организация обязана рассмотреть указанное обращение в порядке, установленном статьей 9.1 Федерального закона от 2 июля 2010 года № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю.

3.17. Микрофинансовая организация и ее лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую

коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.».

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

4. Реструктуризация задолженности

4.1. При наличии риска возникновения или увеличения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в микрофинансовую организацию с заявлением о реструктуризации задолженности. К порядку рассмотрения микрофинансовой организацией заявления о реструктуризации задолженности применяются положения главы 5 Базового стандарта с учетом ее особенностей.

4.2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, микрофинансовая организация обязана рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном пунктом 4 настоящих Правил.

4.3. Микрофинансовая организация 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:

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.

4.4. Указанные в п.п. 4.3. настоящих Правил факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято микрофинансовой организацией. Микрофинансовая организация обязана в доступной форме, в том числе посредством размещения соответствующей информации на своем официальном сайте, довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у получателя финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и микрофинансовой организацией не принято решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

4.5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации микрофинансовая организация 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 подпункте 3.5 настоящих Правил.

4.6. В случае принятия микрофинансовой организацией решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги микрофинансовая организация предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между микрофинансовой организацией и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Микрофинансовая организация вправе в одностороннем порядке принять решение о прощении долга или уменьшении размера обязательств получателя финансовой услуги без подписания дополнительных соглашений с направлением получателю финансовой услуги уведомления о принятом решении, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

4.7. Пункт 4 не применяется к случаям предоставления микрофинансовыми организациями льготного периода («кредитных каникул») по договору займа в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Информация о способах и адресах для направления обращений заявителями:

5.1. Заявитель вправе обратиться в МФО любым из перечисленных ниже способом:

5.1.1. Устно путем обращения в головной офис Н. Новгород, ул. Лопатина Германа, д. 12/1, пом.22, по телефону 8 (831) 217-66-55, 8-930-707-66-63

5.1.2. Направить обращение заявитель может посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе по адресу: 603163, Н. Новгород, ул. Лопатина Германа, д. 12/1, пом.22.

5.1.3. Направить обращение заявитель может на адрес электронной почты МФО centr-zaimov@zaimov.ru

5.2. Заявитель/Получатель финансовой услуги, обращавшийся за предоставлением услуги, состоящий (состоявший) с Кредитором в договорных отношениях, в случае оспаривания информации, содержащейся в его кредитной истории, вправе обратиться непосредственно к **МФО-источнику** формирования кредитной истории с соответствующим заявлением в письменной форме в головной офис лично, либо направив заявление по адресу: 603163, г. Н. Новгород, ул. Лопатина Германа, д. 12/1, пом.22, либо по электронной почте по адресу: centr-zaimov@zaimov.ru

5.3. Информация о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и иные контролирующие организации:

- **СРО «Мир»** 107078, г. Москва, Орликов переулок, д.5, строение 1, пом. 11 www.npmir.ru,

- **Банк России** 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д.12, https://cbr.ru/ Интернет-приемная https://cbr.ru/Reception/

- **Служба финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3 тел. 8 (800) 200-00-10 https://finombudsman.ru/**

- **ГУ ФССП по Нижегородской области**: 603950, ул. Вождей Революции, д. 5А корп.1 интернет-приемная: **https://fssp.gov.ru/welcome/form тел. 8 (800) 303-00-00**

Приложение № 1
к Правилам работы с обращениями в МФО

Сведения о количестве обращений получателей финансовых услуг
в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденным Банком России 07.05.2026 года

Отчетный период – _____ г.

Обращения, поступившие в МФО				Обращения, поступившие в МФО из Банка России, в соответствии со статьей 79[3] Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)	Обращения, поступившие в личный кабинет СРО «Мир»
Количество поступивших обращений	Предмет обращений	Результат рассмотрения обращений	Случаи выявления нарушений БС ЗПП, ВС ПРПЗ		

Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений

_____
(должность)
_____/_____/

«____»_____ _____ г.