

УТВЕРЖДЕНО  
Генеральным директором  
ООО МКК «Центральное бюро займов»  
Приказ № \_\_\_\_\_ от 2024 г.

*Виноградов*



**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К  
СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ  
ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ПОРЯДКУ  
ОБРАБОТКИ ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ  
ООО МКК «Центральное бюро займов»**

г. Москва, 2024

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий документ (далее – Требования) разработан во исполнение 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

1.2. Ответственным за работу с обращениями клиентов в Компании является специалист по работе с обращениями.

1.3. Все обращения, поданные в Компанию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п.3.6. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.4. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов.

1.5. Срок рассмотрения обращения Компанией не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом.

1.6. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по ссылке: <https://mkkcbz.ru>

## 2. Основные понятия

**Обращение** -Направленное указанным в п.3.1. настоящих Требований способом в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги/представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг

**Официальный сайт** - <https://mkkcbz.ru>

**Получатель финансовой услуги** - Физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

**Клиент** - Физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу

**Финансовые услуги** - Услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц

**Компания** - ООО МКК «Центральное бюро займов»

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящих Требованиях, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

## 3. Порядок предъявления клиентами обращений

3.1. Клиент вправе оставить обращение любым удобным для него способом, а именно:

3.1.1. в устной форме:

• по номеру горячей линии Компании 88003335673 с 9:00 до 17:00 (по московскому времени), с понедельника по субботу.

3.1.2. в письменной форме путем:

- направления обращения посредством почты РФ, по адресу: 129090, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Красносельский, ул Каланчевская, д. 32, помещ. 4/2п;

3.2. Обращения Клиентов, поданные в письменной форме (на бумажном или электронном носителе), должны содержать:

Для клиентов Физических лиц

- Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента
- Почтовый адрес Клиента для направления ответа
- Личную подпись Клиента
- Дату написания обращения
- Контактные телефоны Клиента
- Номер договора, заключенного между Клиентом и Компанией, являющегося

темой

обращения

- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства

- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства

- Наименование органа, должности, ФИО работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются

- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить

- Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес)

3.3. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Компания вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Клиента. Такими документами являются:

- для физических лиц:

- 1) нотариально оформленная доверенность,

- 2) решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

3.4. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме, а также через телефон горячей линии Компании, не принимаются.

3.5. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту по существу в следующих случаях:

3.5.1. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

3.5.2. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;

3.5.3. текст письменного обращения не поддается прочтению;

3.5.4. в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3.6. В случаях, указанных в п. 3.6. настоящих Правил, Компания сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

3.7. Форма ответа на устные обращения определяется Компанией и доводится до сведения Клиента. Это может быть телефонный звонок, смс-сообщение.

3.8. Форма ответа на письменные обращения (включая электронные) определяется способом получения такого обращения (почтой или электронно) за исключением обращений, в которых Клиентом определена форма ответа (на почтовый или электронный адрес Клиента).

3.9. При отправке ответов, содержащих персональные данные Клиента, и/или тайну операций Клиента, в электронной форме могут быть использован только электронный адрес Клиента, указанный Клиентом в анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента.

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

3.11. Обращения Клиентов в Компанию, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

3.12. Письменные обращения (включая электронные) и документы по их рассмотрению хранятся Компанией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

#### **4. Порядок рассмотрения обращений**

4.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

4.1.1. Поступившее письменное обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Компанией) изучается специалистом по работе с обращениями (далее – ответственный сотрудник), который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения. Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п.3.6.

4.1.2. Если обращение не подлежит рассмотрению по существу, ответственный сотрудник вправе письменно известить Клиента или его представителя о невозможности рассмотрения обращения, с сообщением причин, на основании которых обращение не может быть рассмотрено.

4.1.3. Ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ.

4.1.4. Ответственный сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему письменное 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».

В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный сотрудник 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 Компания обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.2. Под процедурой рассмотрения обращений понимается установленный Компанией порядок действий, в рамках которого ответственный сотрудник осуществляет следующее:

- проводит детальное расследование;
- использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;
- составляет ответ на обращение на бумажном носителе, по телефону или в виде электронного сообщения

4.3. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

4.3.1. Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан уполномоченным сотрудником, и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений.

4.3.2. Письменный ответ может быть передан Клиенту или его представителю на почтовый адрес, электронный адрес (как указано в п.3.1.. настоящих Требований).

4.3.4. Передача Клиенту ответа на бумажном носителе на поступившее обращение на бумажном носителе производится

по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному Клиентом при оформлении договора на оказание финансовой услуги или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента.

## **5. Заключительные положения.**

5.1. Компания вправе изменять и дополнять настоящие Требования по своему усмотрению и без дополнительного уведомления Клиентов.

5.2. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на сайте Компании в сети интернет по адресу <https://mkkcbz.ru>