УТВЕРЖДЕН
приказом Генерального директора
ООО МКК «Финафор»
от 01.07.2026 б/н

Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ООО МКК «Финафор»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг ООО МКК «Финафор» (далее – Порядок) 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", утвержденным 07.05.2026 г. Банком России (Протокол от 07.05.2026 N КФНП-14), (далее - Базовый стандарт), в соответствии с Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 27, ст. 3435; 2016, N 27, ст. 4225; 2020, N 29, ст. 4506), Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 442-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации", действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО МКК «Финафор» руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

1.3. ООО МКК «Финафор» 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.

1.4. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться в ООО МКК «Финафор» по телефону 8 800 222 02 24. Также потребители могут обратиться с обращением в электронном виде через официальный сайт Компании: https://nadodeneg.ru, а именно через раздел «Подать обращение», который расположен на главной странице сайта, путем заполнения формы, размещенной в указанном разделе, с приложением файлов с документами, на которых они основывают свою позицию.

1.5. В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения настоящий Порядок размещен в открытом доступе в сети Интернет на официальном сайте ООО МКК «Финафор» по адресу: https://nadodeneg.ru

2. Основные понятия, используемые в настоящем порядке.

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

Компания - ООО МКК «Финафор»

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

Заявитель – это физическое или юридическое лицо, направившее в Компанию обращение, связанное с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности.

Обращение - направленное в Компанию Получателем финансовой услуги, юридическим лицом, заявителем, представителем Получателя финансовой услуги, в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.

Сайт Компании - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Компании.

Реструктуризация задолженности - решение Компании в отношении задолженности Получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе, 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.

СРО - 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".

Финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозайма получателям финансовых услуг и (или) привлечение денежных средств по договору займа от физических лиц.

Дополнительная услуга - любая дополнительная услуга (работа, товар), предлагаемая (предлагаемый) потребителю при предоставлении финансового продукта, в том числе в области страхования, инвестиций, негосударственного пенсионного обеспечения, программы долгосрочных сбережений, различного рода гарантии и поручительства

Договор об оказании финансовой услуги - договор потребительского займа, заключенный между ООО МКК «Финафор» и получателем финансовой услуги. Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства РФ, используемые в настоящем Порядке, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

3. Прием и регистрация обращения.

3.1. Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского займа, заключённого Компанией, Получатель финансовой услуги может обратиться по телефону Компании 8 800 222 02 24.

Полученное в устной форме обращения Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского займа, заключенного с Компанией в день обращения. При этом также обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений».

3.2. Компания вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Компания обязана сообщить Получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

3.3. Компания принимает обращения Получателей финансовых услуг в письменном виде нарочно или по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, или простым почтовым отправлением, или по адресу электронной почты.

- 190031, г. Санкт-Петербург, ул. Ефимова, д.4а, литера А, пом.15Н/39Н
- info@ndfinafor.ru
- Виртуальная приемная по правам заёмщика на сайте компании (вкладка «Подать обращение»).

3.4. Прием обращений Получателей финансовых услуг, Заявителей осуществляется Компанией ежедневно. Поступившее в Общество обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. Общество не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения, направляет заявителю уведомление о регистрации обращения с указанием регистрационного номера, за исключением устных обращений.

4. Требования к письменному обращению получателя финансовых услуг.

4.1. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращение Получателя финансовых услуг должно содержать:

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 (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; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица) 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;

4.2. Кредитор направляет ответы на письменные обращения Заемщиков/представителей Заемщиков посредством отправления на адрес электронного почтового ящика, с которого

поступило обращение, если иной адрес электронного почтового ящика не указан в обращении. 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. Стороны пришли к соглашению, что адрес электронной почты Заемщика, который был указан при направлении заявки на получение займа или иной адрес, указанный Заемщиком в обращении, свидетельствует о принадлежности ее Заемщику. Адрес электронной почты Кредитора для обмена информацией - info@ndfinafor.ru. Обмен сообщениями со стороны Кредитора происходит с корпоративного домена mcc.nadodeneg.ru. Кредитор рассматривает обращения Заёмщика, его представителя и третьих лиц в сроки, установленные нормативными правовыми актами. Стороны договорились, что минимальный срок реагирования Кредитора на заявления Заёмщика о взаимодействии через представителя составляет 5 рабочих дней.

Уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляются заявителю путем размещения в личном кабинете заемщика на сайте Компании.

4.3. Компания рассматривает обращения заявителя, получателя финансовой услуги/представителя, его представителя и третьих лиц в сроки, установленные нормативными правовыми актами.

В случае направления обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатам ответ на такое обращение Компания направляет по адресу, предоставленному Компании получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовых услуг, с учетом требований, установленных пунктом 4.2. Порядка.

5. Предельные сроки рассмотрения обращений

5.1. Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения.

Обращение подлежит обязательной регистрации 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.

5.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения микрофинансовая организация 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. Микрофинансовая организация обязана уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

5.3. 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.

6. Работа с обращениями, формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа, сроки хранения обращений.

6.1. Рассмотрение обращений Заявителей/Получателей финансовых услуг осуществляется Компанией бесплатно.

6.2. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения Заявителя/ Получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

6.2.1. Если 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, 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, либо способом, указанным заявителем в обращении, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

6.2.2. 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 самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в течении 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения, способом, 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, либо способом, указанным заявителем в обращении.

6.2.3 К обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем 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:

- 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 попечительство назначении лица опекуном (попечителем)
- для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

6.2.4. Если в обращении содержится запрос общедоступной информации и открытых данных, перечень и доступ к которой определен ст. 7 Федерального закона № 149- ФЗ от 27 июня 2006г.

"Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

6.3. В случае возникновения у Компании сомнений относительно подлинности полномочий его представителя, Компания обязана проинформировать Получателя финансовой услуги неуполномоченным лицом в устной или письменной форме с учетом п. 3.2. настоящего Порядка.

6.4. Компания обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 6.2. настоящего Порядка.

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

6.6. Компания обязана принять решение по полученному ею обращению Получателя финансовой услуги.

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.

Еслиответственный исполнитель Компании полагает, что обращение Получателя финансовой услуги не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

В случае отсутствия ответа Получателя финансовой услуги на запрос Компании, направленный в соответствии с п. 5.1. настоящего Порядка, ответственный исполнитель Компании вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

6.7. В случае невозможности удовлетворить обращение Компанией рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

6.8. 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.

6.9. Микрофинансовая организация обязана хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, в течение 3 (трех) лет со дня регистрации таких обращений.

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