УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
от 01.07.2026г. № 76

Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг ООО МКК «Капитал-К»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений физических лиц или юридических лиц, связанных с осуществлением МФО микофинансовой деятельности и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений поступивших в ООО МКК «Капитал-К» (далее по тексту – Общество).

Рассмотрение обращений физического лица или юридического лица осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации,

Гражданским кодексом Российской Федерации,

Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации" (утв. Банком России, Протокол от 07.05.2026 N КФНП-14) (далее по тексту - Базовый стандарт). Требования Базового стандарта о порядке рассмотрения обращений распространяются на все обращения, поступающие в микрофинансовую организацию от получателей финансовых услуг и связанные с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Законом N 151-ФЗ, в том числе поступающие в микрофинансовую организацию из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Закона N 86-ФЗ,

Федеральным законом от 2 июля 2010 года N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" (далее по тексту - Закона N 151-ФЗ),

Федеральным законом от 04.08.2023 N 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"

и другими нормами действующего законодательства РФ.

1.2. Термины и определения:

- 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 N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) (далее - Закон N 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 N 151-ФЗ;

- микрофинансовая организация (МФО) - юридическое лицо, которое осуществляет микрофинансовую деятельность и сведения о котором внесены в государственный реестр микрофинансовых организаций;

- финансовые услуги - услуги по предоставлению микрозаймов и (или) иных займов получателям финансовых услуг;

- лицо, ответственное за рассмотрение обращений - сотрудник Общества, которому делегированы полномочия по приему, регистрации, учету, рассмотрению, подготовке и направлению ответов на обращения и уведомления о регистрации обращения/продлении срока рассмотрения, хранению обращений и ответов на них.

1.3. Микрофинансовая организация информирует получателей финансовых услуг о необходимости указания в обращении фамилии (наименования) получателя финансовой услуги и адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также рекомендует о включении в обращение получателей финансовых услуг 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, отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействия) 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.

2. Порядок рассмотрения, сроки и предоставление ответа на обращения

2.1. Обращение получателя финансовой услуги могет быть направлено в микрофинансовую организацию любым из нижеперечисленных способов:

- по почтовому адресу: 156019, г. Кострома, ш. Кинешемское, д. 13, помещ. 1;
- нарочно на бумажном носителе по месту оказания финансовой услуги;
- по электронному адресу: obraschenie@do-po.su.

В СРО «МиР» обращения в отношении МФО могут быть направлены по почтовому адресу: 107078, г. Москва Орликов переулок, д.5, стр.1, этаж 2, пом.11.

В Центральный Банк России обращения в отношении МФО могут быть направлены по почтовому адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, к. В.

2.2. Поступившее обращение регистрируется в "Журнале регистрации обращений ООО МКК «Капитал-К» не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество. Ответ на обращение регистрируется в «Журнале регистрации обращений» не позднее рабочего дня, следующего за днем его отправления.

2.3. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения способом, указанным в п. 2.15. настоящего положения.

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

2.5. В случае необходимости в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения сотрудник Общества имеет право запрашивать у заявителя дополнительные документы и материалы, получать у других сотрудников ООО МКК «Капитал-К» информацию для подготовки ответа на обращение по существу.

2.6. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением микрофинансовой организацией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящего пункта является соблюдением заявителем 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 микрофинансовой организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

2.7. 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.

2.8. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 2.7. настоящего положения, микрофинансовая организация принимает решение оставить обращение без ответа по существу, заявителю направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.9. 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, общество прекращает переписку с заявителем по данному вопросу и уведомляет об этом заявителя в порядке, предусмотренном п. 2.8. настоящих правил.

2.10. В случае поступления в МФО из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации», МФО рассматривает его и направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заявителю.

2.11. Микрофинансовая организация рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом № 151-ФЗ от 02.07.2010 "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" и другими федеральными законами.

2.12. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов по решению единоличного исполнительного органа или уполномоченного им лица срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. При этом МФО уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

2.13. Микрофинансовая организация по договору потребительского микрозайма в течение 3 лет с момента заключения этого договора (в отношении документа, подтверждающего полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору потребительского микрозайма - с момента прекращения обязательств получателя финансовой услуги по соответствующему договору) бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставляет получателю финансовой услуги по его требованию заверенные уполномоченным лицом микрофинансовой организацией копии следующих документов, или обосновать невозможность предоставления таких документов:

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора потребительского микрозайма;

2) подписанное получателем финансовой услуги заявление о предоставлении потребительского микрозайма (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);

3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги потребительского микрозайма (платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);

4) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору потребительского микрозайма.

Документы (или их копии), указанные в подпунктах 1 - 3 пункта 2.13. настоящего Порядка, предоставляются в срок, указанный в части 7 статьи 9.1 Закона N 151-ФЗ. (в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения).

Документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору потребительского микрозайма, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в "Журнале регистрации обращений".

2.14. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, сотрудник Общества готовит ответ заявителю. Если в обращении заявителя содержится несколько вопросов, то ответ предоставляется раздельно по каждому рассмотренному вопросу.

2.15. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации обращения поступившего в форме электронного документа, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения 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 МФО 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.

2.16. 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 выполняет следующии действия:

1) в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в микрофинансовую организацию, направляет физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о правах указанного физического лица, о дальнейших действиях микрофинансовой организации 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 микрофинансовой организацией отсутствия у физического лица задолженности по займу и инициации соответствующей корректировки его кредитной истории в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 30.12.2004 N 218-ФЗ "О кредитных историях" (далее - Закон N 218-ФЗ), в случае выявления факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

2) при наличии запроса физического лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика, предоставляет ему договор займа, в отношении которого подано обращение, а также иные документы и сведения, которые были получены микрофинансовой организацией при заключении договора займа;

3) рассматривает обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения;

4) анализирует обстоятельства выдачи займа, включая содержание сведений, полученных при оформлении договора займа, действия, предпринятые микрофинансовой организацией 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 N 223-ФЗ, в целях проверки достоверности полученных при оформлении договора займа сведений о заемщике, а также иную доступную информацию, которая может быть использована микрофинансовой организацией для формирования вывода о факте (признаках) выдачи займа физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, либо третьему лицу;

5) на время рассмотрения обращения прекращает 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 микрофинансовой организацией проводились мероприятия, предусмотренные подпунктом 4 настоящего пункта, и в результате которых микрофинансовой организацией не было установлено факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

6) в случае установления по результатам мероприятий, предусмотренных подпунктом 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу сообщает физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, об отсутствии у него задолженности по займу, прекращает процедуру взыскания с него задолженности по займу, в том числе осуществляемого в судебном порядке и (или) порядке исполнительного производства, а также обращается в бюро кредитных историй, в которое (которые) была предоставлена информация о выданном займе, с заявлением о соответствующей корректировке кредитной истории в порядке, предусмотренном Законом N 218-ФЗ. Реализация предусмотренных настоящим подпунктом обязанностей должна быть осуществлена микрофинансовой организацией в срок, установленный частью 7 статьи 9.1 Закона N 151-ФЗ (в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения);

7) в случае неустановления по результатам мероприятий, предусмотренных подпунктом 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу направляет 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 микрофинансовой организацией займа третьему лицу, а также возобновлении микрофинансовой организацией 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 микрофинансовой организацией в порядке и сроки, установленные частями 7 и 10 статьи 9.1 Закона N 151-ФЗ (в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения; 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).

Общество не ставит возможность рассмотрения микрофинансовой организацией обращения и урегулирования описанной в обращении ситуации в зависимость 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 микрофинансовую организацию каких-либо подтверждающих документов от сторонних коммерческих организаций. Предлагая физическому лицу предоставить дополнительную информацию для целей рассмотрения обращения, микрофинансовая организация доводит до его сведения, что отказ или невозможность предоставления такой информации не влияет на принятие решения о рассмотрении обращения.

2.17. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения подписываются единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным им лицом.

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

2.19. Микрофинансовая организация обеспечивает хранение обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и уведомлений, предусмотренных данным порядком, в течение трех лет со дня регистрации.

2.20. Настоящий Порядок вступает в силу с 01.07.2026г.