УТВЕРЖДЕНО:

Приказом Генерального директора
ООО МКК «ЯСЕНЬ» № 1-РО от
20 июля 2026 года

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ «ЯСЕНЬ»
(ООО МКК «ЯСЕНЬ»)

г. Казань

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ....3

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОРЯДКЕ....3

3. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ....4

4. ПРИЁМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ....5

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ....5

6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ....6

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ О НЕПРАВОМЕРНОМ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ЗАЙМА....6

8. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ И ТРЕБОВАНИЯ К МОТИВИРОВКЕ ОТВЕТА И ПРИЧИНАМ ОТКАЗА....7

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ....8

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «ЯСЕНЬ» (далее – Общество) (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 (утвержден Банком России, Протокол № КФНП-14 от 07.05.2026, применяется с 01.07.2026) (далее – Базовый стандарт) и действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Закон № 151-ФЗ). Действие настоящего Порядка распространяется в том числе на обращения, поступающие 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)».

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

1.3. 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.

1.4. Общество предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего количество поступивших обращений, предмет обращений и результат их рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

1.5. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться по адресу электронной почты/телефону, указанным на официальном сайте Общества.

1.6. В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений настоящий Порядок размещен в открытом доступе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Общества: https://mkkyasen.ru/

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОРЯДКЕ

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

2.1.1. Микрофинансовая организация – финансовая организация, не являющаяся банком, либо небанковской кредитной организацией, оказывающая финансовые услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.1.2. Получатель финансовой услуги – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить/получающее финансовую услугу;

2.1.3. 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)» 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 Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;

2.1.4. Официальный сайт микрофинансовой организации – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности микрофинансовой организации, электронный адрес которого включает данное имя, права на которое принадлежит микрофинансовой организации;

2.1.5. Реструктуризация задолженности – решение микрофинансовой организации в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, 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;

2.1.6. 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»;

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

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

3. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

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

3.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Обществе назначен специальный сотрудник, занимающийся рассмотрением обращений получателей финансовых услуг.

3.3. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имеет право:

— Запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

— Требовать у работников Общества предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

— В случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному 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.

3.4. Ответ на обращение**,** а также уведомление о регистрации обращения и уведомление о продлении срока рассмотрения обращения подписывается единоличным исполнительным органом, заместителем единоличного исполнительного органа или иным уполномоченным ими представителем микрофинансовой организации.

4. ПРИЁМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

4.1. Для получения информации в устной форме относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с микрофинансовой организацией, получатель финансовой услуги может обратиться в офис Компании или по контактному телефону Общества.

4.2. Полученное в устной форме обращение Получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

4.3. Общество вправе фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Общество обязано сообщить получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

4.4. Общество принимает обращения получателей финансовых услуг в письменном виде нарочно или по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовых услуг, по адресу Общества, указанному в договоре или на официальном сайте, а также в электронном виде по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте.

4.5. Поступившее в Общество обращение получателя финансовой услуги не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления, регистрируется в «Журнале регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения:

— Дата регистрации и входящий номер обращения;

— В отношении физических лиц – ФИО получателя финансовой услуги, направившего обращение;

— В отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;

— **Тематика обращения.**

4.6. Общество не позднее дня регистрации обращения направляет получателю финансовой услуги подтверждение о получении и регистрации обращения (при наличии контактных данных, указанных в обращении или договоре).

4.7. Ответ на обращение подлежит регистрации в «Журнале регистрации обращений» не позднее рабочего дня, следующего за днем его отправления получателю финансовой услуги, с отражением по каждому ответу на обращение следующих сведений: результат рассмотрения обращения; дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

5.1. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения получателя финансовых услуг оно должно содержать:

— Фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом (в случае если получателем финансовой услуги является юридическое лицо – полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица);

— Почтовый или электронный адрес получателя финансовой услуги для направления ответа на обращение;

— Дату обращения;

— Номер договора об оказании финансовой услуги, заключенного получателем финансовой услуги с Обществом;

— Суть обращения;

— Наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

— Иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимыми сообщить;

— Копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (в данном случае в обращении приводится список прилагаемых к нему документов).

5.2. Ответ на обращение Общество направляется заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, или по адресу сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги. 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.

5.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатами ответ на такое обращение Общество направляем по адресу, предоставленному Обществу получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовых услуг, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Порядка.

5.4. Одновременно с вышеуказанным способом получатель финансовой услуги может направлять обращение и получать ответ на него в формате электронного документа (PDF) с подписью (и печатью при наличии) уполномоченного лица, посредством электронной почты, в соответствии с электронными адресами, указанными в Договоре об оказании финансовой услуги.

6. ПРЕДЕЛЬНЫЕ СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений». В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 10 (десяти) 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, Общество обязано рассмотреть его обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ О НЕПРАВОМЕРНОМ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ЗАЙМА

7.1. В случае получения Обществом обращения, содержащего информацию о неправомерном использовании третьими лицами персональных данных физического лица с целью получения займа такими третьими лицами, Общество обязано:

— В срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения, направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о его правах, о дальнейших действиях Общества в связи с получением обращения, о сроках их реализации и информирования о результатах, а также о возможности признания Обществом отсутствия задолженности по займу и инициации соответствующей корректировки его кредитной истории в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях», в случае выявления факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

— 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;

— Рассмотреть обращение в срок, установленный частью 7 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ;

— Проанализировать обстоятельства выдачи займа, включая содержание сведений, полученных при оформлении договора займа, действия, предпринятые Обществом для идентификации получателя финансовой услуги и дополнительного контроля, а также иную доступную информацию, которая может быть использована для формирования вывода о факте (признаках) выдачи займа физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, либо третьему лицу;

— На время рассмотрения обращения прекратить взаимодействие с физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заемщика, для целей взыскания с него задолженности по займу, за исключением случаев повторной подачи таким физическим лицом обращения по договору займа, по которому ранее уже проводились соответствующие мероприятия и по результатам, которых не было установлено факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

— В случае установления по результатам проверочных мероприятий 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, 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, в срок, установленный частью 7 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ;

— В случае неустановления по результатам проверочных мероприятий факта (признаков) выдачи займа третьему лицу – направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о содержании полученной в ходе проверочных мероприятий информации и сделанных на ее основании выводов, а также о возобновлении Обществом процедуры взыскания с него задолженности по займу;

— Не ставить возможность рассмотрения Обществом 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 Обществу каких-либо подтверждающих документов от сторонних коммерческих организаций; предлагая такому 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.

7.2. Ответ на обращение, а также информация, направляемые в соответствии с настоящим разделом Порядка, направляются Обществом в порядке и сроки, установленные частями 7 и 10 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ. Ответ на обращение должен быть мотивирован.

8. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ И ТРЕБОВАНИЯ К МОТИВИРОВКЕ ОТВЕТА И ПРИЧИНАМ ОТКАЗА

8.1. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг осуществляется Обществом бесплатно.

8.2. Ответ на обращение получателю финансовой услуги Общество направляет:

— По адресу, предоставленному получателем финансовой услуги (его представителем) в соответствии с данным Порядком;

— По почте заказным письмом с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением;

— Иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги по усмотрению Общества.

8.3. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу (направить получателю финансовой услуги уведомление об оставлении обращения без ответа по существу) в случаях, предусмотренных частью 13 статьи 9.1 Закона № 151-ФЗ, в том числе в следующих случаях:

8.3.1. Признаки, идентифицирующие получателя финансовой услуги:

— В документах, приложенных к обращению (заявления, жалобы и пр.) отсутствует подпись получателя финансовой услуги (его представителя);

— К обращению от имени получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги;

— В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, жизни, и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;

— Текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

8.4. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи в обращении получателя финансовой услуги или полномочий его представителя, Общество обязано проинформировать получателя финансовой услуги неуполномоченным лицом в устной или письменной форме с учетом настоящего Порядка.

8.5. В случае подачи обращения в электронном виде, приложенные к нему документы, должны быть подписаны заявителем.

8.6. Микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в настоящем Порядке.

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

8.8. Обращение и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящий Порядок утверждается приказом Генерального директора Общества и вступает в силу с даты его утверждения, если иная дата не установлена соответствующим приказом.

9.2. Настоящий Порядок является внутренним нормативным документом Общества и обязателен для исполнения всеми работниками Общества, участвующими в процессе приема, регистрации и рассмотрения обращений получателей финансовых услуг.

9.3. В случае изменения законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, требований саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющей микрофинансовые организации, а также внутренних процедур Общества настоящий Порядок подлежит приведению в соответствие с такими изменениями.

9.4. Вопросы, не урегулированные настоящим Порядком, регулируются действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, базовыми

стандартами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, а также иными внутренними документами Общества.