Утверждено
приказом директора ООО «Кредиска МКК»
от «08» сентября 2025 г. № 08/09/25-КД.

Порядок
рассмотрения обращений получателей финансовых услуг
ООО «Кредиска МКК»

Настоящий порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 21.12.2013г. № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)", Федеральным законом от 02.07.2010г. № 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" и действующим законодательством Российской Федерации.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг ООО «Кредиска МКК» (далее - Порядок) в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО «Кредиска МКК» руководствуется доступностью, объективностью, беспристрастностью, предполагающими информированность клиентов.

1.3. В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию Обращения, настоящий Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг ООО «Кредиска МКК» размещен в открытом доступе в сети Интернет на официальном сайте по адресу: https://krediska.ru/.

1.4. Для целей настоящего Порядка:

Заявитель – физическое или юридическое лицо, направившее в Организацию обращение.

Получатель финансовой услуги/Клиент - физическое или юридическое лицо, обратившееся в Организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Финансовая услуга – договор потребительского займа, договор на предоставление Получателем финансовой услуги денежных средств Организации, договоры на оказание услуг, предлагаемые Организацией к заключению при оформлении Получателем финансовой услуги договора потребительского займа.

Договор потребительского займа (Договор) – совместно Общие условия и Индивидуальные условия Договора потребительского займа, подписанные Организацией и Клиентом в установленном в Организации порядке.

Обращение - направленное Организации Заявителем в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся осуществления ООО «Кредиска МКК» микрофинансовой деятельности.

Организация/ООО «Кредиска МКК» – Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания Кредиска» (ОГРН 1215200013170, ИНН 5262378712; место нахождения постоянно действующего исполнительного органа: 603093, г. Нижний Новгород, ул. Ковровская, д. 21А, пом. 504; контактный телефон 8 800 600-96-76, сайт: https://krediska.ru/, регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций - 2103322009711, включено в реестр микрофинансовых организаций 04.08.2021 г.).

2. Прием и регистрация обращений

2.1. Получатели финансовой услуги могут направить в ООО «Кредиска МКК» свое Обращение следующими способами:

- почтой России или курьерской службой по адресу: 603093, г. Нижний Новгород, ул. Ковровская, д. 21А, пом. 504;
- электронным письмом на адрес электронной почты: support@krediska.ru;
- нарочным по адресу: 603093, г. Нижний Новгород, ул. Ковровская, д. 21А, пом. 504.

2.2. Все обращения, поступившие от Клиентов, регистрируются ООО «Кредиска МКК» в Журнале регистрации обращений не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Организацию.

В случае поступления обращения в форме электронного документа ООО «Кредиска МКК» направляет Заявителю уведомление о регистрации его обращения не позднее дня регистрации обращения.

2.3. Обращения, содержащие предложения о сотрудничестве с ООО «Кредиска МКК», а также обращения, не связанные с осуществлением Организацией микрофинансовой деятельности, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Виды и содержание обращений

3.1. В целях обеспечения соблюдения их прав и законных интересов, Клиенты Организации могут направлять следующие Обращения в адрес Организации:

1. Обращение о предоставлении копий следующих документов по договору потребительского микрозайма:

- ❖ подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора потребительского микрозайма;
- ❖ подписанное клиентом заявление на предоставление потребительского микрозайма;
- ❖ документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги микрозайма (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- ❖ согласия, предоставленные клиентом во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- ❖ документ, подтверждающий полное исполнение клиентом обязательств по договору потребительского займа;
- ❖ документ, подтверждающий факт наличия задолженности по договору потребительского займа.

Копии документов представляются Организацией клиенту бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги).

При отказе Организации в предоставлении какого-либо документа клиенту направляется письменное уведомление с обоснованием невозможности его предоставления.

3.2. Обращения, связанные с направлением заявления об отказе Клиента от заключения договора на оказание дополнительных услуг.

Клиент имеет право подать заявление об отказе от оказания дополнительных услуг в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня выражения согласия на ее оказание. Данное заявление оформляется в свободной форме.

Заемщик вправе указать в своём заявлении следующие данные:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- перечень дополнительных услуг;
- номер договора потребительского займа;
- банковские реквизиты.

Клиент может обратиться в Организацию с заявлением об отказе от оказания дополнительных услуг способами, указанными в п. 2.1. настоящего Порядка.

Такое заявление Клиент подает либо в Организацию, либо непосредственно лицу, которое оказывает такую услугу.

В случае, если Клиент обращается в Организацию посредством звонка по телефону 8 800 600-96-76 и сотрудник, взаимодействующий с Клиентом, выявил основания для возврата Клиенту денежных средств, данный сотрудник вправе перенаправить Клиента на другие способы взаимодействия с Организацией.

В своем заявлении Клиент имеет право требовать от лица, оказывающего дополнительную услугу, возврата денежных средств, уплаченных им за оказание такой услуги. Срок возврата денежных средств не превышает 7 (семь) рабочих дней со дня получения лицом, оказывающим дополнительную услугу заявления Клиента об отказе от такой услуги.

В случае если услуга была оказана третьим лицом и это третье лицо оказавшее услугу не исполнит обязанности по возврату денежных средств при отказе от оказания дополнительных услуг,

Клиент вправе направить Организации требование о возврате денежных средств, уплаченных им третьему лицу за оказание дополнительной услуги, с указанием даты обращения к третьему лицу с заявлением об отказе от такой услуги. Указанное требование может быть направлено Клиентом Организации не ранее чем по истечении 30 (тридцати) календарных дней, но не позднее 180 (ста восьмидесяти) календарных дней со дня обращения с заявлением об отказе от дополнительной услуги к третьему лицу, оказывающему такую услугу.

Организация в течении 7 (семи) рабочих дней со дня получения требования Клиента о возврате денежных средств принимает решение о возврате Клиенту денежных средств, уплаченных Клиентом за оказание такой услуги, либо об отказе в удовлетворении требования Клиента с указанием причины отказа способом, предусмотренным договором потребительского займа.

В случае, если Организация удовлетворила требование Клиента о возврате денежных средств за дополнительные услуги и Клиент в обращении указал свои банковские реквизиты, Организация осуществляет возврат денежных средств по данным реквизитам.

В случае, если Клиент в своём обращении не указал банковские реквизиты, Общество вправе дополнительно запросить данные сведения у Клиента.

Организация вправе отказать Клиенту в удовлетворении требования о возврате денежных средств за оказание дополнительных услуг в следующих случаях:

❖ при наличии у нее информации об отсутствии факта оплаты Клиентом денежных средств за оказание такой услуги;

❖ при наличии у нее информации о возврате Клиенту денежных средств третьим лицом, оказывающим дополнительную услугу;

❖ в случае пропуска Клиентом установленного тридцатидневного срока для подачи заявления об отказе от дополнительной услуги.

3.3. Иные, не указанные в пп. 3.1, 3.2 п. 3 настоящего Порядка обращения.

3.4. Если обращения направляются представителем Заявителя, то его полномочия должны быть оформлены:

3.4.1. для физических лиц: нотариально удостоверенной доверенностью, решением суда о признании Заявителя недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенной копии решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем), ордером и удостоверением адвоката.

❖ при направлении заявления клиентом о осуществлении взаимодействия (в понятии Федерального закона от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях») только через указанного им представителя, данное заявление должно содержать фамилию, имя и отчество (при наличии) представителя должника, регистрационный номер адвоката в реестре адвокатов субъекта Российской Федерации, номер контактного телефона представителя должника, адрес его электронной почты (при наличии), а также почтовый адрес представителя должника или адвокатского образования, в котором адвокат осуществляет свою профессиональную деятельность.

4. Сроки и порядок направления ответов на Обращения

Организация обязана рассмотреть Обращение по существу и по результатам его рассмотрения направить ответы на Обращения в следующие сроки:

4.1. Ответы на обращения Заявителя по вопросам, касающимся взыскания его просроченной задолженности, направляются не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня получения такого обращения.

4.2. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением ООО «Кредиска МКК» нарушенного права Заявителя, подлежащего рассмотрению финансовым уполномоченным, ответ на обращение подготавливается ООО «Кредиска МКК» в следующие сроки:

1) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения обращения, если указанное обращение направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы финансового уполномоченного, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более 180 (ста восьмидесяти) календарных дней;

2) в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения Обращения в иных случаях.

4.3. Если обращение касается отказа от исполнения договора, заключенного при оформлении договора потребительского займа, срок его рассмотрения составляет 12 рабочих дней

4.4. Если обращение касается рассмотрения заявления о предоставлении потребительского займа, срок его рассмотрения составляет 1 (один) календарный день.

4.5. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

4.6. Иные обращения Заявителей, связанные с осуществлением Организацией микрофинансовой деятельности, рассматриваются Организацией в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения.

4.7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, Организация вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней. Организация уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления и направляет Заявителю соответствующее уведомление в течение 1 (одного) рабочего дня с даты принятия решения Организацией о продлении срока рассмотрения обращения.

Организация направляет ответ Заявителю, подготовленный на основании имеющихся у нее документов, в течение 25 (двадцати пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения.

4.8. 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.

В случае, если Заявитель при направлении Обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в Обращении.

4.9. Если в Обращении Клиент не указал способ для направления ООО «Кредиска МКК» ответа, ответ на обращение направляется в зависимости от способа поступления Обращения

1) по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу;

либо

1) способом, предусмотренным условиями Договора, заключенного между ООО «Кредиска МКК» и Клиентом (при наличии Договора);

2) способом, которым Организация получила Обращение.

4.10. В случае невозможности направить ответ способом, которым Обращение поступило, в связи с отсутствием в обращении Клиента сведений об адресе (почтовом, электронном), при отсутствии договора, заключенного между ООО «Кредиска МКК» и Клиентом, ООО «Кредиска МКК» вправе не предоставлять ответ, по существу.

4.11. В случае направления обращения от имени Заявителя его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности или адвокатом, ответ на такое обращение Организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении.

5. Требования и рекомендации к содержанию обращения

5.1. Обращение должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии);
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

5.2. Ответ на Обращение, по существу, не предоставляется ООО «Кредиска МКК» 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 Организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Организации или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

5.3. В случае, если ООО «Кредиска МКК» принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, Заявителю направляется уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по

существу.

5.4. 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, ООО «Кредиска МКК» вправе принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения.

6. Иные положения

6.1. Приказом директора ООО «Кредиска МКК» назначается лицо, ответственное за анализ Обращений и ответов на данные Обращения на предмет нарушений Организацией требований законодательства РФ.

Данный пункт не распространяется на обращения, указанные в п.4.2. настоящего Порядка.

6.2. В случае выявления ответственным сотрудником нарушений Организацией базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", данный сотрудник направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения в Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие», для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля, в день направления ответа на Обращение Заявителю.

6.3. В случае поступления в ООО «Кредиска МКК» из Банка России обращений, предусмотренных статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", ООО «Кредиска МКК» рассматривает данные Обращения, направляет ответ Заявителям, а также направляет в Банк России копии ответов на Обращения и копии уведомлений (при наличии), в день их направления Заявителям.

6.4. В целях недопущения раскрытия информации, составляющей охраняемую законом тайну, Организация принимает необходимые меры для идентификации Заявителя.

В случае, если ответ на обращение требует раскрытия охраняемой законом информации, а обращение поступило с адреса электронной почты, не указанного в договоре, заключенном с Организацией; с адреса электронной почты представителя заемщика, не указанного в договоре, заключенном с Организацией; на бумажном носителе, в котором указан почтовый адрес для направления ответа, не указанный в договоре, заключенном с Организацией, Организация вправе указать в ответе на обращение, что для предоставления ответа Организации необходимо провести идентификацию заявителя в целях подтверждения наличия у него права на получение информации, составляющей охраняемую законом тайну.