

Общество с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания ДжонГолд»
(ООО «МКК «ДжонГолд»)

Утверждено
Генеральным директором
С.Г.Конопелько
Приказом №23_
От 01 июля 2026

**Порядок работы с обращениями клиентов
в ООО «МКК ДжонГолд»**

г. Ангарск
2026 год

Содержание

1. Общие положения	3
2. Порядок подачи обращений	3
3. Порядок и сроки рассмотрения обращений	4
4. Организация работы с обращениями	5
5. Ответственность и контроль	6
6. Приложение №1 ЖУРНАЛ Регистрации обращений клиентов ООО «МКК ДжонГолд»	7
7. Приложение №2 Обращение клиента	8
8. Приложение №3 Уведомление о регистрации Обращения	9
9. Приложение №4 Уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения	10
10. Приложение №5 Ответ на Обращение	11
11. Приложение №6 Уведомление об оставлении обращения без ответа по существу	12
12. Приложение № 7 Уведомление о безосновательности обращения	13

1. Общие положения

1.1 Настоящий порядок разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Федеральный закон №151-ФЗ), «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), «Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке» (утв. Банком России, Протокол от 24.04.2025 N КФНП-13)), иными Федеральными законами и нормативно правовыми актами.

1.2 Настоящий порядок является внутренним нормативным документом Общества с ограниченной ответственностью микрокредитной компании «ДжонГолд» (далее – Организация), регулирующим организацию работы с обращениями физического лица или юридического лица (далее для целей настоящего порядка - Клиент), связанное с осуществлением Организацией деятельности, предусмотренной Федеральным законом №151-ФЗ.

Статья 2. Порядок подачи обращений

2.1 Организация обязана обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Организации, адресу места нахождения филиала, представительства Организации, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Организации. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

2.1.1 Информация об адресах, указанных в первом абзаце настоящего пункта, должна быть размещена на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" .

2.2 Дополнительным способом приема обращений, не предусмотренным пунктом 2.1 настоящей статьи является прием обращений, направленных посредством заполнения формы подачи обращения на сайте Организации.

2.2.1. Организация обязана включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" .

2.3. Обращение Клиента (Приложение №2 к настоящему Порядку) должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (наименование) Клиента,
- адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

2.4. Ответ на обращение по существу не дается Организацией в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) Клиента;

[Введите текст]

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.

2.5 Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 2.4 настоящей статьи, Организация принимает решение оставить обращение без ответа по существу, она должна направить заявителю уведомление об этом решении (Приложение № 6 к настоящему Порядку) в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п.3.5 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.6 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, Организация вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном частью 2.5 настоящей статьи.

4.7. В случае поступления в Организацию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Организация обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящего порядка, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных статьей 3 настоящего Порядка, в день их направления заявителю.

Статья 3. Порядок и сроки рассмотрения обращений

3.1 Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Организацию.

3.1.1 В случае поступления обращения в форме электронного документа Организация обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п.3.5 настоящего Порядка.

3.2 Организация обязана рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить Клиенту ответ на обращение (Приложение №5 к настоящему Порядку) в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом №151-ФЗ и другими федеральными законами.

3.2.1 Организация обязана ответить на обращение должника и представителя должника по содержащимся в таком обращении вопросам, касающимся просроченной задолженности и ее взыскания, не позднее десяти рабочих дней со дня получения такого обращения

3.3. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Организация по решению генерального директора, заместителя генерального директора или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.

3.3.1 Организация обязана уведомить Клиента о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив Клиенту соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

3.4. 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

[Введите текст]

3.5. Ответ на обращение, уведомление о регистрации (Приложение №3 к настоящему Порядку), уведомление о продлении срока (Приложение №4 к настоящему Порядку), уведомление о принятии решения оставить обращение без ответа по существу (Приложение №6 к настоящему Порядку), уведомление о безосновательности обращения (Приложение №7 к настоящему Порядку) направляются Клиенту 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 Организацией и заявителем.

3.5.1 В случае, если Клиент 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.

3.6 В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Организацией нарушенного права клиента и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи 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 Организацией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

3.7 Организация обязана хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьёй, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений

3.8 В случае выявления Организацией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Организация направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьёй 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю

3.9 Обращения, ответы на обращения, уведомления о регистрации, уведомления о продлении срока рассмотрения обращения регистрируются в «Журнале регистрации обращений» (Приложение №1 к настоящему Порядку) в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
- 2) в фамилия, имя, отчество (наименование) клиента, направившего обращение..
- 3) тематика обращения.

3.10 Полученное в устной форме обращение Клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, подлежит рассмотрению Организацией в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

3.11 Ответ на обращение подлежит регистрации в Журнале не позднее рабочего дня, следующего за днем его отправления, с отражением по каждому ответу на обращение следующих сведений:

- 1) результат рассмотрения обращения;
- 2) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

3.11 Клиент наделен правом в течение четырнадцати календарных дней со дня списания с его банковского счета денежных средств, в целях погашения задолженности по договору займа, относящихся к видам доходов, предусмотренных частью 1 статьи 101 Федерального закона от 2 октября 2007 года № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве» и имеющих характер периодических выплат, обратиться к Организации с

[Введите текст]

заявлением о возврате таких денежных средств. В случае получения данного заявления заемщика Организация обязана в течение трех рабочих дней возвратить такие денежные средства на банковский счет заемщика.

3.12 В случае получения Организацией обращения, содержащего информацию о неправомерном использовании третьими лицами персональных данных физических лиц с целью получения займа такими третьими лицами, организация обязана:

1) в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в организацию, направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о правах указанного физического лица, о дальнейших действиях 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 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, предоставить ему договор займа, в отношении которого подано обращение, а также иные документы и сведения, которые были получены организацией при заключении договора займа;

3) рассмотреть обращение в срок, установленный частью 7 статьи 9.1 Закона N 151-ФЗ (в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения);

4) проанализировать обстоятельства выдачи займа, включая содержание сведений, полученных при оформлении договора займа, действия, предпринятые 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 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 прекратить 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 сообщить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, об отсутствии у него задолженности по займу, прекратить процедуру взыскания с него задолженности по займу, 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 N 218-ФЗ. Реализация предусмотренных настоящим подпунктом обязанностей должна быть осуществлена организацией в срок, установленный частью 7 статьи 9.1 Закона N 151-ФЗ (в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения) ;

7) в случае неустановления по результатам мероприятий, предусмотренных подпунктом 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу направить 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 организацией займа третьему лицу, а также возобновлении 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 15 рабочих дней со дня регистрации обращения) ;

8) не ставить возможность рассмотрения 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 организацию каких-либо подтверждающих документов от сторонних коммерческих организаций. Предлагая физическому лицу предоставить дополнительную информацию для целей рассмотрения обращения, организация обязана довести до его сведения, что отказ или невозможность предоставления такой информации не влияет на принятие решения о рассмотрении обращения.

3.13. Направление ответа получателю финансовой услуги по результатам рассмотрения его обращения, включая порядок запроса дополнительных документов и материалов для рассмотрения такого обращения, порядок его рассмотрения, включая сроки, формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение осуществляется в порядке, установленном статьей 9.1 Закона N 151-ФЗ. Ответ на обращение должен быть мотивирован. В определенных статьей 9.1 Закона N 151-ФЗ случаях получателю финансовой услуги направляется уведомление об оставлении обращения получателя финансовых услуг без ответа по существу.

3.14. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения подписываются единоличным исполнительным органом, заместителем единоличного исполнительного органа или иным уполномоченным ими лицом и направляются получателю финансовых услуг способами, предусмотренными частью 10 статьи 9.1 Закона N 151-ФЗ.

10. Ответ на обращение по существу не дается й организацией в случаях, предусмотренных частью 13 статьи 9.1 Закона N 151-ФЗ.

11. В случае если на обращение клиента не может быть дан ответ, удовлетворяющий требования клиента, организации рекомендуется предложить клиенту, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

Статья 4. Организация работы с обращениями

4.1 Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Организации назначается сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений В вышеуказанных целях Организация также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений клиентов, имеет право:

- 1) запрашивать дополнительные документы и сведения у Клиентов, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- 2) требовать у работников организации предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения;

[Введите текст]

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу организации, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с Клиентами, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Клиентов.

4.2 В случае отсутствия ответа Клиента на запрос Организации, направленный в соответствии с пунктом 4.1 настоящей статьи, сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены

4.3 Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Организации

5. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

5.1 Организация в местах оказания финансовых услуг (офисах организации), в том числе путем публикации на официальном сайте организации (при наличии), информирует клиентов о необходимости указания в обращении фамилии (наименования) получателя клиента и адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также о рекомендациях по включению в обращение клиентов следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между клиентом и 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 й организации, действия (бездействия) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые получатель клиент считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

6. Ответственность и контроль

6.1. Контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с Клиентами, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Клиентов осуществляет единоличный исполнительный орган Организации.

6.2 Организация предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений Клиентов в виде отчета, содержащего следующие данные:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) предмет обращений;
- 3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

6.3 Организация 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 Клиентов.

6.5 Организация и ее должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом №151-ФЗ и настоящим порядком, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные Клиента, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую

[Введите текст]

тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации."

Приложение №1
к Порядку работы
с обращениями клиентов
в ООО «МКК ДжонГолд»
Утверждено
Генеральным директором
ООО МКК «ДЖОНГОЛД»
Приказ №23_
От 01 июля 2026

ЖУРНАЛ
Регистрации обращений клиентов
ООО «МКК ДжонГолд»

Начат _____ **20**__**г.**
Окончен_____ **20**__**г.**

№п/п	Дата регистрации обращения	Данные клиента		Данные обращения (заявление, жалоба, просьба или предложение	Результаты рассмотрения обращения	Исходящий номер и Дата ответа на обращение
		ФИО	Адрес клиента			

[Введите текст]

Приложение №2
к Порядку работы
с обращениями клиентов
в ООО «МКК ДжонГолд»
Утверждено
Генеральным директором
ООО МКК «ДЖОНГОЛД»
Приказ №23__
От 01 июля 2026

Обращение клиента

Дата обращения	
Фамилия, имя, отчество клиента (при наличии)	
Адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на данное обращение	
Номер телефона клиента	
Номер и дата договора займа	
Наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Организации , действия (бездействие) которого обжалуются	
Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства	
Перечень прилагаемых к Обращению документов (копий документов)	
Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить	

[Введите текст]

**Приложение №3
к Порядку работы
с обращениями клиентов
в ООО «МКК ДжонГолд»
Утверждено
Генеральным директором
ООО МКК «ДЖОНГОЛД»
Приказ №23
От 01 июля 2026**

бщество с ограниченной ответственностью
микрокредитная компания «ДжонГолд» (ООО
МКК «ДжонГолд»), ОГРН:1213800016242 ,
ИНН:3801153727 Адрес: 665816, Иркутская
область, Г.О. АНГАРСКИЙ, Г АНГАРСК, МКР.
30, Д. 9, ПОМЕЩ. 94
Телефон: 7 924 518-22-02

__ Ф.И.О Клиента _____ ,
адрес, по которому должен быть направлен
ответ _____

Исх №__ от _____ (дата)

Уведомление о регистрации Обращения

Уважаемый (ая) (Ф.И.О) Ваше обращение, полученное («__»_____20__г. (дата
получения обращения)) ООО МКК «ДжонГолд» (выбрать нужное: посредством почтовой
связи/нарочным на бумажном носителе/ на адрес электронной почты/на сайте) зарегистрировано
под №__ от «__» _____20__.

В соответствии с требованиями п.7 статьи 9.1 Федерального закона от 2 июля 2010 г. №
151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» ответ на
обращение по результатам его рассмотрения направляется в течение пятнадцати рабочих дней со
дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены указанным Федеральным
законом и другими федеральными законами.

__Генеральный директор _____

[Введите текст]

Приложение №4
к Порядку работы
с обращениями клиентов
в ООО «МКК ДжонГолд»
Утверждено
Генеральным директором
ООО МКК «ДЖОНГОЛД»
Приказ №_23_
От 01 июля 2026

Общество с ограниченной
ответственностью микрокредитная компания
«ДжонГолд» (ООО МКК «ДжонГолд»),
ОГРН:1213800016242, ИНН:3801153727 Адрес:
665816, Иркутская область, Г.О. АНГАРСКИЙ,
Г АНГАРСК, МКР. 30, Д. 9, ПОМЕЩ. 94
Телефон: 7 924 518-22-02

_ Ф.И.О Клиента _____ ,
адрес, по которому должен быть направлен
ответ _____

Исх №__ от _____ (дата)

Уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения

Уважаемый (ая) (Ф.И.О) уведомляем Вас о продлении на 10 рабочих дней срока ответа на обращение, полученное («__»_____20__г. (дата получения обращения)) ООО МКК «ДжонГолд» (выбрать нужное: посредством почтовой связи/нарочным на бумажном носителе/ на адрес электронной почты/на сайте) зарегистрировано под №__ от «__» _____20__» по причине необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения в соответствии с требованиями п. 8 статьи 9.1 Федерального закона от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях.

_Генеральный директор _____

Приложение №5
к Порядку работы
с обращениями клиентов
в ООО «МКК ДжонГолд»
Утверждено
Генеральным директором
ООО МКК «ДЖОНГОЛД»
Приказ №23
От 01 июля 2026

Общество с ограниченной ответственностью
микрокредитная компания «ДжонГолд» (ООО
МКК «ДжонГолд»), ОГРН:1213800016242,
ИНН:3801153727 Адрес: 665816, Иркутская
область, Г.О. АНГАРСКИЙ, Г АНГАРСК, МКР.
30, Д. 9, ПОМЕЩ. 94
Телефон: 7 924 518-22-02
Исх №____ от _____(дата)

__ Ф.И.О Клиента _____,
адрес, по которому должен быть направлен
ответ _____

Ответ на Обращение № ____ от _____

Уважаемая (Ф.О.И.), по результатам объективного и всестороннего рассмотрения Вашего обращения, зарегистрированного под №____ от _____(дата)

на основании требований законодательства Российской Федерации (указать ссылку на нормативный документ),

изучения документов и (или) сведений, связанных с рассмотрением обращения (указать документы и (или) сведения)

изучения фактических обстоятельств рассматриваемого в обращении вопроса (указать фактические обстоятельства)

Сообщаем:

__Генеральный директор _____

к Порядку работы
с обращениями клиентов
в ООО «МКК ДжонГолд»
Утверждено
Генеральным директором
ООО МКК «ДЖОНГОЛД»
Приказ №23
От 01 июля 2026

Общество с ограниченной ответственностью
микрокредитная компания «ДжонГолд» (ООО
МКК «ДжонГолд»), ОГРН:1213800016242 ,
ИНН:3801153727 Адрес: 665816, Иркутская
область, Г.О. АНГАРСКИЙ, Г АНГАРСК, МКР.
30, Д. 9, ПОМЕЩ. 94
Телефон: 7 924 518-22-02

__ Ф.И.О Клиента _____ ,
адрес, по которому должен быть направлен
ответ _____

Исх №__ от _____ (дата)

Уведомление об оставлении обращения без ответа по существу

Уважаемый (ая) (Ф.И.О) в соответствии с требованиями п.14 статьи 9.1 Федерального закона от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» уведомляем Вас о принятии решения об оставлении без ответа по существу Вашего обращения, полученного («__» _____ 20__ г. (дата получения обращения)) ООО МКК «ДжонГолд» (выбрать нужное: посредством почтовой связи/нарочным на бумажном носителе/ на адрес электронной почты/на сайте) , регистрационный №__ от «__» _____ 20__ по причине (указать нужную причину):

- 1) в обращении не указана фамилия (наименование) Клиента;
- 2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Организации или членов его семьи;
- 3) текст обращения не поддается прочтению;
- 4) текст обращения не позволяет определить его суть

В соответствии с требованиями п.14 статьи 9.1 Федерального закона от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» уведомление о принятии решения об оставлении обращения без ответа по существу направляется течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения

__Генеральный директор _____

к Порядку работы
с обращениями клиентов
в ООО «МКК ДжонГолд»
Утверждено
Генеральным директором
ООО МКК «ДЖОНГОЛД»
Приказ №23
От 01 июля 2026

Общество с ограниченной ответственностью
микрокредитная компания «ДжонГолд» (ООО
МКК «ДжонГолд»), ОГРН:1213800016242,
ИНН:3801153727 Адрес: 665816, Иркутская
область, Г.О. АНГАРСКИЙ, Г АНГАРСК, МКР.
30, Д. 9, ПОМЕЩ. 94
Телефон: 7 924 518-22-02

__ Ф.И.О Клиента _____,
адрес, по которому должен быть направлен
ответ _____

Исх №__ от _____ (дата)

Уведомление о безосновательности обращения

Уважаемый (ая) (Ф.И.О) в соответствии с требованиями п.15 статьи 9.1 Федерального закона от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» уведомляем Вас о содержании в Вашем обращении, полученном («__» _____ 20__ г. (дата получения обращения)) ООО МКК «ДжонГолд» (выбрать нужное: посредством почтовой связи/нарочным на бумажном носителе/ на адрес электронной почты/на сайте), регистрационный №__ от «__» _____ 20__ вопроса, на который Вам давались ответы по существу (указать исх. № и дату ответов) в связи с ранее направляемыми обращениями (указать № и дату регистрации обращений)

В данном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

ООО МКК «ДжонГолд» принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

В соответствии с требованиями п.14 статьи 9.1 Федерального закона от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» уведомление о безосновательности обращения направляется течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения.

__Генеральный директор _____