

Утверждено приказом  
Генерального директора  
№ 2 от 17.02.2026 года  
Ахламовой Елены Владимировной



Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в  
ООО МКК «ДЕНУМ ФИНАНС»

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам оказания финансовых услуг ООО МКК «ДЕНУМ ФИНАНС» (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 22.06.2017 г. Банком России (далее Базовый стандарт) и действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Настоящий Порядок не применяется к отношениям ООО МКК «ДЕНУМ ФИНАНС» (далее — Организация, Компания) с получателями финансовых услуг, возникшим до 22.06.2017 г.

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

1.4. 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 получателей финансовых услуг.

1.5. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений получатели финансовых услуг могут обратиться в Организацию по адресу электронной почты, указанному на официальном сайте Организации.

1.6. 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 Организации.

1.7. Рекомендованная форма обращения, уведомления о регистрации обращения получателя финансовых услуг приведена в приложении Порядка.

**2. Основные понятия, используемые в настоящем порядке.**

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

- **Договор об оказании финансовой услуги** - договор микрозайма, договор иного займа, договор финансирования под уступку денежного требования (факторинга).

- Микрофинансовая организация - ООО МКК «ДЕНУМ ФИНАНС».
- **Обращение** - направленное в Микрофинансовую организацию Получателем финансовой услуги, представителем Получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.
- **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.
- **Получатель финансовой услуги** - физическое лицо (зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в микрофинансовую организацию с намерением получить, получающее финансовую услугу.
- **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, 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, иного займа получателям финансовых услуг, договор финансирования под уступку денежного требования (факторинг).

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. Направление, прием и регистрация обращения.**

3.1. Получатель финансовой услуги вправе направить обращение посредством почты России, нарочно на бумажном носителе, по адресу государственной регистрации микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, а также на адрес электронной почты, указанный на официальном сайте.

3.2. Поступившее в Микрофинансовую организацию обращение Получателя финансовой услуги в течение 1 (Одного) рабочего дня с даты его поступления регистрируется в «Журнале регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения:

- дата регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество Получателя финансовой услуги, направившего обращение;
- тема обращения.

3.3. Микрофинансовая организация регистрирует обращение получателя финансовой услуги не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в микрофинансовую организацию. В случае поступления обращения в форме электронного документам

микрофинансовая организация уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения (Приложение № 3).

3.4. Микрофинансовая организация рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.5. 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 десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Микрофинансовая организация уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. 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.
- 6) к обращению от имени Получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

3.9. Если в случаях, предусмотренном пунктом 3.8 настоящего порядка, 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, указанным в пункте 4.2 настоящего порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.10. Микрофинансовая организация обязана хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

3.11. 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, микрофинансовая 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 в пункте 4.2 настоящего порядка.

3.12. В случае поступления в микрофинансовую организацию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", микрофинансовая организация рассматривает его в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю.

3.13. Микрофинансовая организация хранит обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

#### **4. Требования к письменному обращению получателя финансовых услуг.**

4.1. Обращения Клиентов – физических лиц, поданные в письменной форме (на бумажном или электронном носителе) должны содержать:

- Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента;
- Паспортные данные Клиента (Серия, номер, когда и кем выдан);
- Почтовый или электронный адрес Клиента для направления ответа с учетом положений, предусмотренных п. 4.3 настоящих Требований;
- Личную подпись Клиента;
- Подпись уполномоченного представителя Клиента;
- Дату написания обращения;
- Контактные телефоны Клиента;
- Номер договора, заключенного между Клиентом и Организацией, являющегося темой обращения;
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства с указанием перечня прилагаемых к обращению документов;
- Документ, подтверждающий полномочия представителя Клиента;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются;
- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- Способ получения ответа Клиентом. Если способ получения ответа в обращении не указан, Компания направляет ответ способом, указанным в договоре займа. При отправке ответа на электронную почту принимается во внимание данные электронной почты, которые клиент указал в обращении, а если обращение не содержит таких данных, ответ направляется на адрес электронной почты, предоставленный Клиентом при оформлении займа или регистрации в личном кабинете Компании (обновлении данных в личном кабинете).

4.2. При обращении Клиента (в том числе по вопросам реструктуризации) в нижеуказанных случаях, наступивших после получения им суммы потребительского займа, требуются подтверждающие документы, выданные государственными органами или уполномоченными организациями.

Таковыми случаями признаются:

- 1) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Клиенту или его близким родственникам;
- 3) присвоение Клиенту инвалидности 1-2 группы после заключения договора займа;
- 4) тяжелое заболевание Клиента, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании Клиента недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей Клиентом по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода Клиентом в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если Клиент имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение Клиентом статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв Клиента в Вооруженные Силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении Клиента, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле Клиента существенное ухудшение финансового положения, несвязанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода Клиента и (или) его способность исполнять обязательства по договору займа.

Компания вправе запросить недостающие документы у Клиента в случае, если заявление (в том числе о реструктуризации) было направлено без указанных документов.

4.3. Рекомендуемая форма обращения Получателя финансовой услуги приведена в Приложении к настоящему Порядку.

4.4. Ответ на обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному ей Получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, или по адресу, указанному 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.

4.5. В случае направления обращения от имени Получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании доверенности, ответ на такое обращение Микрофинансовая организация направляет по адресу, предоставленному Микрофинансовой организации Получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовых услуг, с учетом требований, установленных настоящим пунктом Порядка.

4.6. Микрофинансовая организация при рассмотрении обращения по существу в целях недопущения раскрытия информации, составляющей охраняемую законом тайну, вправе запросить дополнительные документы в целях идентификации заявителя.

Приложение 1 к Порядку рассмотрения обращений  
в ООО МКК «ДЕНУМ ФИНАНС»  
Утверждённого приказом  
Генерального директора  
№ 2 от 17.02.2026 года

ООО МКК «Денум Финанс»

От \_\_\_\_\_

ФИО физического лица или ИП

Почтовый или электронный адрес для направления ответа

Контактный телефон

ОБРАЩЕНИЕ

физического лица/юридического лица - получателя финансовых услуг по  
договору микрозайма/займа № \_\_\_\_ от \_\_\_\_ 20\_\_ г.

1.

\_\_\_\_\_

суть обращения (изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны  
заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства)

2.

\_\_\_\_\_

иные сведения, которые Получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить

3.

\_\_\_\_\_

перечень прилагаемых копий документов, в т.ч. подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства

дата

подпись

(фамилия, инициалы)



Приложение 3 к Порядку рассмотрения обращений  
в ООО МКК «ДЕНУМ ФИНАНС»

Утверждённого приказом  
Генерального директора  
№ 2 от 17.02.2026 года

Уведомление

Ваше обращение, поступившее \_\_\_\_\_ 202\_\_ года в ООО МКК «Денум Финанс»  
зарегистрировано.

Ответ будет предоставлен в течение \_\_\_\_\_ рабочих дней со дня регистрации  
обращения.