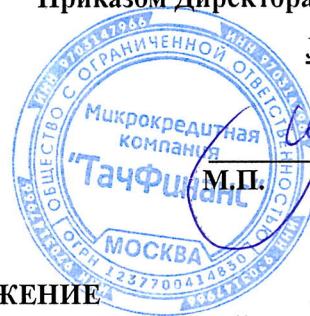


УТВЕРЖДЕНО:

Приказом Директора ООО МКК «ТачФинанс»

№ 238 от «01» июля 2026 г.



/Д.С. Оганезов/

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ТАЧФИНАНС»

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

1.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

- 1) **«Получатель финансовой услуги»** - физическое лицо, обратившееся в ООО МКК «ТачФинанс» (далее – «Общество») с намерением получить, либо получающее финансовую услугу;
- 2) **«Обращение»** - направленное в Общество получателем финансовой услуги, представителем, правопреемником получателя финансовой услуги или лицом, указанным в пункте 6 статьи 18 Базового стандарта, а также поступившее в Общество 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 Обществом деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях".
- 3) **«Официальный сайт Общества»** - сайт в сети "Интернет", который содержит информацию о деятельности Общества, доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, владельцем которого является Общество.
- 4) **«Финансовые услуги»** - услуги по предоставлению потребительских займов получателям финансовых услуг по договорам потребительского займа.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Положение о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в ООО МКК «ТачФинанс» (далее – «Положение») определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг по вопросам, связанным с оказанием финансовых услуг Обществом 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 Банком России, (Протокол от 07.05.2026 N КФНП-14) (далее – «Базовый стандарт») и действующим законодательством Российской Федерации.

2.2. При рассмотрении обращений Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими полную информированность получателей финансовых услуг о получении их обращения Обществом.

2.3. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений Приказом Директора Общества назначается подразделение, являющееся ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг. Руководитель подразделения обеспечивает контроль за регистрацией,

учетом поступающих обращений, а также за подготовку и своевременное направление ответов получателям финансовых услуг.

2.4. В целях информированности получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, порядку направления и рассмотрения обращения, Общество размещает настоящее Положение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайтах Общества по адресу: <https://tvoizaymy.ru>. (<http://твоизаймы.рф>.)

2.5. Общество поручает подразделению и (или) лицу ответственному за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг запрашивать дополнительные документы и сведения у получателей финансовых услуг, которые требуются для всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

Для всестороннего и объективного рассмотрения обращения получателя финансовой услуги, подразделение, ответственное за рассмотрение обращений, вправе:

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

2) в случае необходимости обращаться непосредственно к руководителю Общества, осуществляющему контроль за деятельностью подразделения, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

2.6. Ответ на обращение подписывается Директором Общества или уполномоченным представителем Общества.

3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Общество обеспечивает прием обращений получателей финансовых услуг, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Общества, адресу места нахождения филиала, представительства, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Общества. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Информация об адресах, указанных в настоящем пункте, размещается на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2. Поступающие в Общество письменные обращения получателей финансовых услуг и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работником, ответственным за прием и регистрацию обращений. Если письменное обращение поступило в Пункт выдачи займов, данное обращение сканируется и отправляется Ответственному подразделению в день получения такого обращения.

3.3. Сотрудник, ответственный за прием и регистрацию обращений:

- 1) принимает письменное обращение;
- 2) проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии в обращении), почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;
- 3) сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия);
- 4) прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;
- 5) регистрирует обращение в электронном Журнале регистрации обращений.

3.4. Поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений» не позднее 1 (одного) рабочего дня с отражением по каждому обращению следующих сведений:

- 1) дата регистрации;
- 2) входящий номер обращения;

3) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при указании в обращении) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;

4) тематика обращения.

3.5. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным настоящим Положением.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННУМУ ОБРАЩЕНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. В целях эффективного и своевременного рассмотрения обращения получателя финансовых услуг оно должно содержать в себе следующую информацию:

- 1) дату обращения;
- 2) номер Договора потребительского займа, заключенного между Обществом и получателем финансовой услуги;
- 3) суть обращения;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, в том числе подтверждающих изложенные в обращении обязательства. В этом случае в обращении приводятся прилагаемых к нему документов;
- 6) в отношении получателя финансовой услуги - физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), личную подпись получателя финансовых услуг (его представителя), почтовый адрес для направления ответа на обращение.

4.2. Ответ на обращение направляется по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги Обществу при заключении Договора потребительского займа 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 потребительского займа, заключенного с получателем финансовой услуги.

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

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

5.1. Общество рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, обращение подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены соответствующей статьёй Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

5.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Общество по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если

иное не предусмотрено федеральными законами. Общество обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.

5.3. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из Договора потребительского займа, заключенного между Обществом и получателем финансовых услуг, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения.

5.4. В случае выявления Обществом 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», Общество 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 статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

5.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, специалисты подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся получателей финансовых услуг по интересующим их вопросам.

5.6. Сотрудники Общества, осуществляющие прием обращений обязаны относиться к обратившимся получателям финансовых услуг корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

6. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ. ТРЕБОВАНИЯ К МОТИВИРОВКЕ ОТВЕТА И ПРИЧИНАМ ОТКАЗА

6.1. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг осуществляется Обществом бесплатно.

6.2. 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 Обществом 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.

6.3. Ответ на обращение, по существу, не дается 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.

Если в случаях, предусмотренных п.п. 2 - 5 настоящего пункта, Общество принимает решение оставить обращение без ответа по существу, заявителю направляется уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в настоящем Положении, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

6.4. 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, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности

очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 6.3 настоящего Положения.

6.5. В случае поступления в Общество 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)», Общество рассматривает его в соответствии с требованиями настоящего Положения статьи, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заявителю.

6.6. В случае получения Обществом обращения, содержащего информацию о неправомерном использовании третьими лицами персональных данных физических лиц с целью получения займа такими третьими лицами, Общество обязано:

1) в срок не позднее 1 (Одного) рабочего дня, следующего за днем поступления обращения, направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о правах указанного физического лица, о дальнейших действиях Общества в связи с получением обращения, сроках реализации данных мероприятий и информирования физического лица об их результатах, а также о возможности признания Обществом 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 Обществом при заключении договора займа;

3) рассмотреть обращение в срок, установленный п. 5.1 настоящего Положения;

4) проанализировать обстоятельства выдачи займа, включая содержание сведений, полученных при оформлении договора займа, действия, предпринятые Обществом для идентификации получателя финансовой услуги и дополнительного контроля, осуществляемого в соответствии с Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке, в целях проверки достоверности полученных при оформлении договора займа сведений о заемщике, а также иную доступную информацию, которая может быть использована Обществом 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 Обществом проводились мероприятия, предусмотренные п.п. 4 настоящего пункта, и в результате которых Обществом не было установлено факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

6) в случае установления по результатам мероприятий, предусмотренных п.п. 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 Обществом в срок, установленный п. 5.1 настоящего Положения;

7) в случае неустановления по результатам мероприятий, предусмотренных п.п. 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 Обществом 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 настоящим Положением;

8) 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 в Общество каких-либо подтверждающих документов от сторонних коммерческих организаций. Предлагая 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.

6.7. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

для физических лиц: простая письменная доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

6.8. Общество обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 6.3. настоящего Положения.

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

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

6.11. 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 настоящим Положением.

6.12. Обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений хранятся в Обществе в течение 3 (Трёх) лет с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращения".

Обращения получателя финансовой услуги, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от полномерных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

7. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ О ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТИ ПРИМЕНЕНИЯ МЕР, НАПРАВЛЕННЫХ НА УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНАЛИЗА ОБРАЩЕНИЙ

7.1. 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.