

СОГЛАСОВАНО

Генеральный директор
ООО МКК «ЯНТАРЬ»

Тимохина Д.Ю,

13 июля 2026 года

ПАМЯТКА

**для получателей финансовых услуг о порядке направления
обращений в ООО «МКК «ЯНТАРЬ»**

Термины и определения

В настоящей Памятке для получателей финансовых услуг о порядке направления обращения (далее - Памятка) в ООО «МКК «ЯНТАРЬ» используются следующие основные понятия:

Договор займа - договор займа (договор микрозайма), в том числе обеспеченный ипотекой, заключенный с заемщиком физическим лицом и/или индивидуальным предпринимателем и/или юридическим лицом.

Заявитель - физическое или юридическое лицо и (или) его представитель, правопреемник, получатель финансовой услуги, направивший обращение в Организацию.

Обращение – направленное в Организацию Получателем финансовой услуги, его представителем, правопреемником или иным физическим или юридическим лицом в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления о предоставлении займа), жалоба, просьба или предложение, связанное с оказанием Организацией финансовых и иных услуг, в том числе поступившее в Организацию из Банка России, от финансового уполномоченного или иных уполномоченных органов.

Получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Организацию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Реструктуризация задолженности - это действия заемщика и Организации по Договору путем заключения сторонами соглашения, изменяющего условия ранее заключенного Договора, в том числе срок и (или) порядок исполнения обязательств по Договору, порядок расчета и размер процентной ставки по Договору, за исключением случаев, когда условия Договора изменены кредитными каникулами, или когда платежи в счет исполнения обязательств заемщика по Договору поступают без нарушения суммы и сроков, предусмотренных графиком платежей по Договору, в течение 180 календарных дней с даты последнего изменения условий Договора.

Финансовый уполномоченный – это лицо уполномоченное в целях защиты прав и законных интересов Получателей финансовых услуг, для рассмотрения обращений Получателей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к финансовым организациям, оказавшим им финансовые услуги

Организация – ООО «МКК «ЯНТАРЬ» осуществляющая профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, а также иную деятельность, установленную Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

1. Общие положения

1.1. Настоящая Памятка для Получателей финансовых услуг о порядке направления обращения (далее - Памятка) в Организацию разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 июля 2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- 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 №КФНП-14 от 07 мая 2026 года);
- Политикой по работе с обращениями ООО «МКК «ЯНТАРЬ».

1.2. Памятка информирует Получателей финансовых услуг о порядке, способах и сроках направления Обращений в Организацию, а также о видах Обращений, требованиях к их содержанию.

1.3. Обращения рассматриваются Организацией бесплатно. За предоставлением повторных копий документов может взиматься плата в соответствии с пунктом 3.1 настоящей Памятки.

1.4. Организация соблюдает конфиденциальность сведений, содержащихся в Обращении, и не разглашает их третьим лицам без согласия Заявителя, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ (запросы Банка России, Финансового уполномоченного, правоохранительных органов).

1.5. Преследование Заявителя в связи с его Обращением, содержащим критику деятельности Организации, запрещается.

2. Способы направлений Обращений

2.1. Направить Обращение в Организацию можно следующими способами:

2.1.1. С использованием почтовой связи или лично (нарочным) на бумажном носителе в место обслуживания Потребителей финансовых услуг по адресу: 390013, г.Рязань, ул.Вокзальная, д.77, Н76.

2.1.2. В электронной форме на адрес электронной почты: info@mkk-yantar.ru

2.2. Обращения, направленные способами, не предусмотренными п. 2.1. настоящей Памятки, не считаются официально поданными в Организацию и могут быть оставлены без рассмотрения по существу.

3. Виды и содержание Обращений

3.1. Обращение за предоставлением копий следующих документов по договору займа.

Получатель финансовой услуги вправе запросить заверенные копии следующих документов:

- а) Подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора займа;
- б) Заявление на предоставление займа;
- в) Документ, подтверждающий выдачу Получателю финансовой услуги займа (платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- г) Согласия, предоставленные Получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, регулирующие порядок взыскания просроченной задолженности;
- д) Документ, подтверждающий полное исполнение Получателем финансовой услуги обязательств по Договору займа.

Заверенные копии документов представляются Организацией Получателю финансовой услуги в течение 3 (трех) лет с момента заключения Договора займа (в отношении документа, указанного в пп. в, пункта 3.1 настоящей Памятки - с момента прекращения обязательства Получателя финансовой услуги по соответствующему Договору):

- Бесплатно (но не более 1 (одного) раза по одному Договору об оказании финансовой услуги);
- Неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа. *За изготовление копии одного листа взимается плата в размере - 10 (Десять) рублей.*

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

3.2. Обращение с заявлением о реструктуризации задолженности

Получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) при наличии риска возникновения или увеличения просроченной задолженности по Договору займа вправе обратиться в Организацию с заявлением о реструктуризации задолженности.

Организация рассматривает заявление о реструктуризации задолженности в следующих случаях, наступивших после получения займа:

- смерть Получателя финансовой услуги;
- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- присвоение Получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы;
- тяжелое заболевание Получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- вынесение судом решения о признании Получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей Получателем финансовой услуги;
- потеря работы или иного источника дохода Получателем финансовой услуги в течение срока действия Договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более (при наличии у Получателя финансовой услуги несовершеннолетних детей, либо семья Получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных);
- обретение Получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- призыв Получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда о лишении свободы в отношении Получателя финансовой услуги;
- произошедшее не по воле Получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, при этом способное значительно повлиять на размер дохода Получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по Договору об оказании финансовой услуги. Указанные факты должны быть подтверждены документами государственных органов или уполномоченными организациями, если иное решение не принято Организацией.

При непредставлении Заявителем подтверждающих документов, Организация вправе отказать в удовлетворении заявления о реструктуризации.

3.3. Обращение с заявлением об отказе от дополнительных услуг (работ, товаров)

Получатель финансовой услуги имеет право подать заявление об отказе от предоставления дополнительных услуг (работ, товаров) (далее - Заявление об отказе) в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня предоставления согласия на их получение.

Получатель финансовой услуги подает Заявление об отказе непосредственно лицу, которое оказывает услугу (далее - Третье лицо).

В Заявлении об отказе Получатель финансовой услуги имеет право требовать от Третьего лица возврата денежных средств, уплаченных за оказание дополнительной услуги, за вычетом стоимости части услуги, фактически оказанной Получателю финансовой услуги до даты получения Третьим лицом такого заявления.

Срок возврата денежных средств не должен превышать 7 (семь) рабочих дней со дня получения Третьим лицом Заявления об отказе от такой услуги.

В случае если Третье лицо не исполнит обязанность по возврату денежных средств при получении Заявления об отказе, Получатель финансовой услуги вправе направить в Организацию требование о возврате денежных средств (далее - Требование) уплаченных им Третьему лицу с указанием даты обращения к Третьему лицу с Заявлением об отказе.

Указанное Требование может быть направлено Получателем финансовой услуги в Организацию не ранее чем по истечении 30 (тридцати) календарных дней, но не позднее 180 (ста восьмидесяти) календарных дней со дня обращения с Заявлением об отказе к Третьему лицу.

Организация в течение 7 (семи) рабочих дней со дня получения Требования принимает одно из следующих решений:

- о возврате денежных средств, уплаченных Получателем финансовой услуги за оказание такой услуги, за вычетом стоимости части услуги, фактически оказанной Получателю финансовой услуги до даты получения Третьим лицом Заявления об отказе;
- об отказе в удовлетворении Требования Получателя финансовой услуги с указанием причины.

Принятое решение Организация направляет Получателю финансовой услуги способом, предусмотренном Договором займа.

Организация вправе отказать Получателю финансовой услуги в удовлетворении Требования в следующих случаях:

- при отсутствии факта оплаты Получателем финансовой услуги Третьему лицу;
- при возврате Потребителю финансовой услуги денежных средств Третьим лицом;
- при оказании услуги Получателю финансовой услуги Третьим лицом в полном объеме до даты получения Третьим лицом Заявления об отказе;
- в случае пропуска Получателем финансовой услуги установленного срока в 30 (тридцать) календарных дней для подачи Заявления об отказе;
- в случае пропуска Получателем финансовой услуги установленного срока направления Требования.

3.4. Иные обращения, не указанные в пп. 3.1-3.3 настоящей Памятки.

Получать финансовой услуги вправе направить в Организацию Обращение по любому вопросу, связанному с оказанием финансовых услуг лично, через представителя или правопреемника.

4. Сроки направления ответа на Обращение

4.1. Организация рассматривает Обращение и направляет ответ в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения.

4.2. При необходимости срок может быть продлен, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, по решению Руководителя Организации, с обязательным уведомлением Получателя финансовой услуги о продлении срока и причинах.

5. Требования и рекомендации к содержанию Обращений

5.1. Обращение, направляемое физическими лицами в обязательном порядке должно содержать:

- 5.1.1. Фамилию;
- 5.1.2. Почтовый адрес или адрес электронной почты для направления ответа на Обращение.

5.2. Обращение, направляемое юридическими лицами в обязательном порядке должно содержать:

5.2.1. полное наименование юридического лица;

5.2.2. почтовый адрес или адрес электронной почты для направления ответа на Обращение.

5.3. Для полного, объективного и своевременного рассмотрения Обращения Заявителю рекомендуется указывать в Обращении следующую информацию и прилагать следующие документы (при их наличии):

5.3.1. имя, отчество (при наличии) для Заявителя – физического лица;

5.3.2. номер Договора займа, заключенного между Получателем финансовой услуги и Организацией;

5.3.3. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

5.3.4. наименование органа, должность, фамилию, имя и отчества (при наличии) специалиста Организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

5.3.5. иные сведения, которые Заявитель считает необходимым сообщить для рассмотрения Обращения;

5.3.6. копии документов, подтверждающих изложенные в Обращении обстоятельства. В этом случае в Обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

5.4. Организация вправе не предоставлять ответ по существу Обращения в следующих случаях:

- в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в Обращении не указана фамилия Заявителя- физического лица, либо наименование Заявителя - юридического лица;
- в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Организации либо членов их семей;
- текст Обращения не поддается прочтению;
- текст Обращения не позволяет определить его суть.

6. Хранение Обращений и конфиденциальность

6.5. Все Обращения, копии ответов и документы по их рассмотрению хранятся Организацией в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации.

6.6. Сведения, содержащиеся в Обращении, являются конфиденциальными и не подлежат разглашению, за исключением случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, касающихся Получателя финансовых услуг и (или) его обращения.

7. Обжалование решений Организации:

7.1. В Банк России (<https://www.cbr.ru/contactBR/>);

7.2. Финансовому уполномоченному (<https://finombudsman.ru/>).

8. Дополнительная информация

8.1. По вопросам, связанным с рассмотрением Обращений, можно обратиться к Специалисту по работе с обращениями по телефону 8-800-250-85-25 или по электронной почте

info@mkk-yantar.ru

8.2. Настоящая Памятка размещена на информационном стенде в офисе Организации и на официальном сайте Организации по адресу <https://mkk-yantar.ru/>.