



Ваш инвестор

Центр Финансовых Решений

Общество с ограниченной ответственностью
Микрофинансовая компания «ЦФР ВИ»
Номер в реестре МФО ЦБ РФ № 18-035-50-008909
ИНН 5407967714 ОГРН 1175476112646
www.vashinvestor.ru

ПРИКАЗ

01.09.2025 г.

№ ЦФР-43

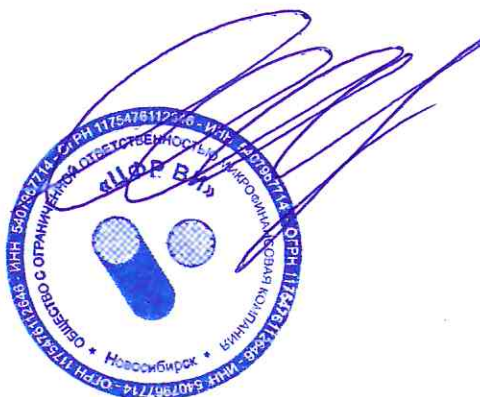
г. Новосибирск

Об утверждении положения по работе с обращениями ООО «МФК «ЦФР ВИ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение по работе с обращениями с 01.09.2025 г.
2. Контроль исполнения настоящего Приказа возлагаю на руководителя Юридического отдела

Директор



Комендантов Б. Г.

ООО МФК «ЦФР ВИ»
Адрес: 630007, Новосибирская область
Новосибирск г., Фабричная ул., д. 55, оф. 408
Тел. 8-800-444-17-34
ИНН/КПП: 5407967714/540701001

ОГРН: 1175476112646
Расчетный счет № 40701810823000000068
в ФИЛИАЛ «НОВОСИБИРСКИЙ» АО «АЛЬФА-БАНК»
Кор. счет: № 30101810600000000774
БИК: 045004774



Ваш инвестор

Центр Финансовых Решений

Общество с ограниченной ответственностью
Микрофинансовая компания «ЦФР ВИ»
Номер в реестре МФО ЦБ РФ № 18-035-50-008909
ИНН 5407967714 ОГРН 1175476112646
www.vashinvestor.ru

Утверждено
Приказом ООО МФК «ЦФР ВИ» от
09.09.2025 № ЦФР-13
В редакции от 01.09.2025



Положение по работе с обращениями ООО МФК «ЦФР ВИ»

г. Новосибирск, 2025

Оглавление

1.	Общие положения	3
2.	Термины, определения и сокращения	4
3.	Общие правила по приему обращений от клиентов или третьих лиц.....	5
4.	Рассмотрение обращений	8
5.	Правила хранения оригиналов документов с обращениями Клиентов.....	12
6.	Порядок направления обращений Клиентов к финансовому уполномоченному	12
7.	Порядок работы с обращениями, поступившими из Банка России и иных органов.....	13
8.	Заключительные положения	14
9.	Приложение № 1 к Положению по работе с обращениями ООО МФК «ЦФР ВИ».....	15

1. Общие положения

- 1.1. Положение по работе с обращениями ООО МФК «ЦФР ВИ» (далее – Компания, Общество) определяют общие правила работы подразделений Компании при приеме и обработке письменных¹ обращений (в том числе в электронном виде), поступивших в подразделения Компании и устных обращений Клиентов, поступивших в офисы, Контакт-центр, содержащих вопросы качества обслуживания и предоставляемых продуктов/услуг, деятельности отдельных подразделений и работников Компании, отзывы и предложения Клиентов по совершенствованию и развитию работы Компании.
- 1.2. Действие настоящего Порядка распространяется на все подразделения Компании, участвующие в приеме и рассмотрении обращений Клиентов, регистрации и обработке исходящих писем.
- 1.3. При рассмотрении обращений Компания руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность клиента о получении его обращения.
- 1.4. Настоящие Правила распространяются на работу с жалобами, заявлениями (заявление Клиента/третьих лиц по поводу приостановки начисления процентов по договору (замораживание суммы долга/ списание долга); заявление третьих лиц по информированию Компании о смерти Клиента; заявление Клиента/третьих лиц о пребывании Клиента (скоро начнёт отбывать) в местах лишения свободы; заявление Клиента/третьих лиц об отказе в выдаче займа); предложениями, отзывами и иными обращениями Клиентов (например: заявления о предоставлении продукта/услуги, коммерческие предложения, обращения Клиентов, содержащие запросы о выдаче справок и подтверждений по проведенным операциям, предложения рекламно-информационного характера и т.п.), с исходящими и входящими письмами.
- 1.5. Вся информация, ставшая известной работникам Компании при регистрации и рассмотрении материалов по обращению, может быть использована только для целей, связанных с рассмотрением обращения по существу, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

¹ Письменные обращения Клиентов могут поступать: по почте или через курьера, путём подачи Клиентом непосредственно в подразделение Компании, на официальный электронный почтовый адрес Компании, раздел официального сайта Компании в сети интернет.

2. Термины, определения и сокращения

- 2.1. Заявление – письменное обращение (просьба) Клиента/третьего лица в Компанию, направленное на реализацию прав и интересов заявителя или на устранение тех или иных недостатков в деятельности Компании и рассчитанное на максимальное содействие;
- 2.2. Клиент – физическое лицо, индивидуальный предприниматель (физическое лицо, зарегистрированное в установленном законом порядке и осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица), юридическое лицо, получившее, получающий или намеревающееся получить заём в Компании;
- 2.3. Контакт-центр (КЦ) – подразделение, занимающееся приемом входящих звонков клиентов компании и оказанием консультаций по различным вопросам посредством телефонной связи.
- 2.4. Ответственное подразделение – профильные подразделения – ответственные работники), в функциональные обязанности которого/которых входит работа с обращениями Клиентов/третьих лиц, регистрация, рассмотрение обращения, подготовка и направление ответа на обращение в рамках компетенции, направление запросов в профильные подразделения Компании, получение дополнительной информации по обращениям, направленной по электронной почте;
- 2.5. Обращения – направленные в адрес Компании Клиентом/потенциальным Клиентом, уполномоченным лицом в устной форме, письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа запрос на предоставление информации/справки/копии документа, претензия, заявление, жалоба, просьба, благодарность или предложение, вопрос, касающиеся оказания Компанией финансовых услуг; Обращения поступившие письменно регистрируются в «журнале регистрации жалоб»
- 2.6. Потребитель финансовых услуг – физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 2.7. Сервис по регистрации обращений (Bitrix24, раздел «Обращения клиентов») - электронный журнал учета электронных обращений, используемое для регистрации письменных, устных, электронных и телефонных обращений;
- 2.8. Уполномоченное лицо - лицо, действующее на основании доверенности и/или приказа или другого распорядительного документа Компании, которому предоставлено право подписи документов Компании (ответов на обращения).

3. Общие правила по приему обращений от клиентов или третьих лиц

3.1. Клиенты могут оставить обращения в Компанию следующими способами:

- путем телефонного звонка в КЦ Компании по номеру телефона: + 7 (800)301-57-80;
- путем направления письма на официальный электронный почтовый адрес Компании: zapros@vashinvestor.ru, info@vashinvestor.ru;
- через официальный сайт Компании, расположенный по адресу: <https://vashinvestor.ru/>;
- при личном обращении в устной или письменной форме в офисах Компании;
- путём направления заказного письма с уведомлением о вручении или простого письма: по адресу: 630007, Новосибирская область, город Новосибирск, ул. Фабричная, дом 55, офис 408;
- иным способом, указанным в договоре, заключённом между Клиентом и Компанией.

3.2. В Компании предусмотрены следующие виды обращений:

- жалоба;
- заявление;
- предложение;
- отзыв;
- благодарность.

3.3. **Обращение клиента должно содержать данные, которые позволяют идентифицировать обратившегося:**

- для физического лица или индивидуального предпринимателя: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение и иные данные в соответствии с настоящим Положением;
- для юридического лица: полное и (или) сокращенное наименование, юридический и (или) фактический адрес нахождения.

3.4. **Клиентам/третьим лицам рекомендуется в обращении указывать дополнительно информацию и предоставлять документы (при их наличии):**

- номер и дату заключенного договора;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, доказательства, подтверждающие данные обстоятельства;
- копии документов в формате, позволяющем прочесть;
- иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить.

Компания рекомендует использовать формы обращения, закрепленные в Приложении № 1 к настоящему Положению. Для третьего лица с приложением доверенности.

3.5. В случае, если со стороны Клиента обращение направляется в Компанию в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", оно должно соответствовать требованиям п. 3.3. Положения, а также содержать данные:

- о дате направления обращения;
- сведения об обществе (наименование, адрес);
- о лице, направляющем обращение:

для физического лица фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, место рождения, вид документа, удостоверяющего личность, серия, номер и дата выдачи документа, место жительства или место пребывания,

для индивидуального предпринимателя дополнительно указываются дата государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя, идентификационный номер налогоплательщика;

для юридического лица: наименование, место нахождения, дата государственной регистрации, идентификационный номер налогоплательщика;

- почтовый адрес;
- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- о требованиях потребителей: номер договора и дата его заключения (при наличии), размер требований имущественного характера, существо требований;
- о реквизитах банковского счета – для денежных требований;
- о документах, прилагаемых к заявлению.

К Заявлению, подаваемому в соответствии с п. 3.5. Положения, должны быть приложены копии документов, по существу, заявленного Потребителем требования. Прилагаемые документы должны быть чёткими, хорошо читаемыми.

3.6. Компания вправе не рассматривать и не отвечать на Обращение Клиента, в том числе Заявление Потребителя, направляемого Потребителем Обществу в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в Обращении не содержится обязательная информация, указанная в п. 3.4, п. 3.5. Регламента, в частности фамилия (наименование) обратившегося лица позволяющее идентифицировать;

- текст Обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, угрозы и жизни и (или) здоровью (или) имуществу сотрудников Компании, а также членов их семей;
- текст письменного или поступившего в электронном виде Обращения не поддается прочтению;
- текст Обращения не позволяет определить его суть;

3.7. В случаях, указанных в п. 3.6. Положения Компания принимает решение оставить обращение без ответа по существу и направляет Клиенту уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Обращения с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

3.8. Если в Обращении содержится вопрос, на который Клиенту неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Компания вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Клиентом по данному вопросу.

Об этом решении Клиент уведомляется в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Обращения с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

3.9. Если не предоставлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Клиента/Потребителя, оформленный в порядке, установленном законом, Общество запрашивает такой документ и при необходимости связывается с Клиентом, чтобы убедиться в волеизъявлении Клиента.

3.10. Если Обращение носит рекламный характер, или иной характер, не связанный с деятельностью Общества, Компания предоставляет ответ о том, что Обращение не относится к хозяйственной деятельности Общества, если не принято решение о сотрудничестве.

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

3.12. В остальных случаях, не указанных в п. 3.6. – 3.11. Положения, все поступившие в Общество Обращения Клиентов являются обязательными для рассмотрения Обществом, а письменные и электронные Обращения – обязательными к направлению ответа на них.

3.13. Компания и ее ответственные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные клиента, а также

информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.14. В целях проверки подлинности при обращении Клиента путём телефонного звонка в КЦ Компании уточняет фамилию имя отчество (при наличии), дату рождения.

В случае, если Клиент не может назвать данные или называет ошибочные данные, то информация по Договору займа не предоставляется. Клиенту рекомендуется перезвонить/написать на электронную почту Компании zapros@vashinvestor.ru, info@vashinvestor.ru.

3.15. Порядок работы с обращениями в Компании:

- Регистрация обращения, в том числе в случае обращения Клиента лично в офис – написание Клиентом заявления и/или написание обращения в Книге отзывов и предложений;
- При необходимости дополнительной запрос информации у клиента/третьего лица или ответственных подразделений компании;
- Подготовка ответа ответственным сотрудником;
- Отправка ответа Клиенту/доведение информации до Клиента;
- Завершение работы с обращением.

3.16. Все обращения регистрируются в Vitrix24 в разделе «Обращения клиентов» (далее - сервис по регистрации обращений). Данный сервис является электронным реестром по учету всех обращений от Клиентов/третьих в Компанию.

3.17. Контроль за корректной и своевременной обработкой и подготовкой ответов на обращения осуществляет сотрудник, ответственный за работу с обращениями, при этом ответственными за подготовку ответов могут быть иные лица, непосредственно указанные в настоящем Положении и/или назначенные сотрудником, ответственным за работу с обращениями.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Общество осуществляет регистрацию всех поступивших Обращений в «Журнале регистрации обращений», который ведётся в электронном виде,

4.2. В «Журнале регистрации обращений» указывается следующая информация о поступившем в Общество Обращении:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) Клиента, направившего Обращение;

- наименование Клиента, от имени которого направлено Обращение, являющегося юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем;
- дата регистрации и входящий номер Обращения;
- вид Обращения;
- исходящий номер и дата направления Клиенту ответа на Обращение.

4.3. Общество осуществляет регистрацию уведомлений, направляемых Клиенту в процессе работы над поступившем Обращением, с присвоением исходящего номера и даты регистрации по каждому из таких уведомлений:

- о регистрации Обращения/ о продлении срока его рассмотрения;
- о принятом решении об оставлении обращения без ответа по существу;
- об оставлении обращения без ответа по существу;
- о безосновательности очередного Обращения Клиента и прекращении переписки с Клиентом по заданному вопросу, по которому Обществом ранее был дан ответ, прочих уведомлений, предусмотренных законом.

4.4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество следующими лицами:

Источники поступления обращений (способ обращения)	Ответственное лицо за регистрацию обращения	Срок регистрации с момента поступления обращения
Заявление в офисе Компании	Сотрудник, принимающий заявление	1 рабочий день с момента поступления
Отзыв/Предложение к Книге отзывов и предложений	Сотрудник офиса, работающий в день поступления обращения	
Устное обращение относительно текущего размера задолженности в офисе Компании - просьба Клиента	Не подлежит регистрации при условии предоставления ответа/консультации в момент обращения	

4.5. В случае поступления обращения в форме электронного документа Компания обязана уведомить Клиента о регистрации Обращения (далее – «уведомление о регистрации») не позднее дня регистрации Обращения.

4.6. Полученное в устной форме через КЦ Компании Обращение Клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключённого с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое Обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

- 4.7. Рассмотрение Обращений Клиентов осуществляется Юридическим отделом в лице Менеджеров по методологической поддержке и работе с обращениями с привлечением при необходимости иных структурных подразделений Общества, если требуются комментарии, информация/сведения, документы, иное в рамках их компетенции.
- 4.8. Сотрудник по работе с Обращениями Клиентов составляет ответ на поступившее к нему Обращение в течение не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения в «Журнале регистрации обращений», за исключением сроков, указанных в п.п. 4.3. – 4.6. Положения, а также иных сроков, установленных законодательством.
- 4.9. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Общество по решению единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.
- 4.10. Компания обязана уведомить Клиента о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (уведомление о продлении срока).
- 4.11. Менеджер по методологической поддержке и работе с обращениями не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днём регистрации запроса в «Журнале регистрации обращений», предоставляет Клиенту ответ с приложением копий запрошенных Клиентом документов.
- 4.12. Документ, подтверждающий полное исполнение Клиентом обязательств по договору микрозайма (справка об отсутствии задолженности), предоставляется Клиенту сотрудником по работе с Обращениями Общества в течение 1 (одного) рабочего дня со дня, следующего за днём его регистрации в «Журнале регистрации обращений».
- 4.13. Компания по договорам потребительского займа обязана бесплатно (но не более одного раза по одному договору) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить Клиенту по его требованию заверенные Обществом копии документов или обосновать невозможность предоставления таких документов.
- 4.14. Менеджер по методологической поддержке и работе с обращениями всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, и по результатам рассмотрения формирует мотивированный, объективный и всесторонний ответ со ссылками на нормативные правовые акты Российской Федерации и/или внутренние документы Общества и/или документы, подписанные с Клиентом, если применимо, с разъяснением, какие действия принимаются Обществом по Обращению и какие

действия должен предпринять Клиент, если они необходимы, а также изложением фактических обстоятельств рассматриваемого в Обращении вопроса.

- 4.15. Если Обращение не подлежит удовлетворению, Менеджеры по методологической поддержке и работе с обращениями обязаны письменно известить Клиента, подавшего такое Обращение, о невозможности удовлетворения такого Обращения, с сообщением мотивированных причин, в связи с которыми Обращение не может быть удовлетворено, при этом сотрудник предлагает Клиенту альтернативные способы урегулирования ситуации при их наличии.
- 4.16. В случае обоснованности претензий, указанных в Обращении, Общество принимает решение об устранении нарушения и удовлетворении требований Клиента, о чём сообщает Клиенту в ответе.
- 4.17. Ответ на Обращение направляется Клиенту одним из следующих способов:

- в случае если Обращение было направлено средствами почтовой связи, то ответ направляется Клиенту на указанный им в Обращении адрес заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Общества, иным способом, указанным в заключенном договоре микрозайма. При этом оформляется 2 (два) экземпляра зарегистрированного ответа, один экземпляр направляется Клиенту, а второй экземпляр остается в Обществе на хранении;
- в случае, если Клиент обратился через адрес электронной почты Компании zaprosh@vashinvestor.ru, info@vashinvestor.ru ответ предоставляется способом, указанным Клиентом в Обращении;
- Общество в любом случае учитывает способ получения ответа на Обращение, если такое способ Клиент указал в самом Обращении (который может отличаться от способа передачи Обращения Клиентом в Общество), если иное не предусмотрено настоящим Положением.

При предоставлении ответа на Обращение и выборе канала отправки Общество соблюдает требования о недопустимости разглашения сведений конфиденциального характера и о безопасности данных от несанкционированного доступа к ним.

- 4.18. Рассмотрение обращений по вопросам просроченной задолженности и ее взыскания осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 03.07.2016 г. N 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» и Стандартом.

5. Правила хранения оригиналов документов с обращениями Клиентов

- 5.1. Ответственные работники Компании информацию по поступившим от Клиентов телефонным и электронным обращениям в Bitrix24 в разделе «Обращения клиентов».
- 5.2. Оригиналы обращений, принятые специалистами в офисах Компании на бумажном носителе с прописанным номером обращения, присвоенным Bitrix24 в разделе «Обращения клиентов», подшиваются в папку «Входящие обращения» и хранятся в офисах обособленных подразделений.
- 5.3. Ответственные работники, зарегистрировавшие обращение, формируют электронное дело по обращению в Bitrix24 в разделе «Обращения клиентов», в которое помещают все документы по обращению (сканы, примечания), его рассмотрению и принятию решения (включая ответы на запросы профильных подразделений), заключения (копии) по результатам рассмотрения, а также ответы на обращения, документы, подтверждающие отправку ответа в адрес Клиента.
- 5.4. Компания хранит Обращения Клиентов, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, направленных Клиенту, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

6. Порядок направления обращений Клиентов к финансовому уполномоченному

- 6.1. Потребитель финансовых услуг вправе обратиться к финансовому уполномоченному в соответствии и в случаях, установленных Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».
- 6.2. До направления финансовому уполномоченному обращения Потребитель финансовых услуг в порядке и на условиях, определенных законом, должен направить в Компанию Заявление в письменной или электронной форме.
- 6.3. Компания обязана рассмотреть Заявление Потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

- в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения Заявления Потребителя финансовых услуг в случае, если указанное Заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом службы финансового уполномоченного в соответствии с Положением о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме, утверждённым решением Совета службы финансового уполномоченного от 14 апреля 2019 года (протокол № 4), и если со дня нарушения прав Потребителя финансовых услуг прошло не более 180 (ста восьмидесяти) дней;
- в течение 30 (тридцати) дней со дня получения заявления Потребителя финансовых услуг в иных случаях.

Ответ на Заявление Потребителя финансовых услуг направляется по адресу электронной почты Потребителя финансовых услуг, а при его отсутствии по почтовому адресу в соответствии с настоящим Положением.

7. Порядок работы с обращениями, поступившими из Банка России и иных органов

7.1. Получатель финансовых услуг вправе обращаться для разрешения споров и защиты своих прав вправе обратиться, в Банк России либо в иные уполномоченные государственные органы.

7.2. Работа со всеми обращениями, поступившие от государственных органов, строится на принципах законности, объективности, всесторонности и своевременности.

7.3. Обращение, поступившее от Банка России, рассматривается по существу поставленных в нем вопросов. Компания ввиду подготовки ответа запроса контролирующих органов проводит проверку обстоятельств в запросе, и устанавливает выявленные нарушения в силу защиты прав клиента.

7.4. Клиенту направляется письменный ответ по существу всех поставленных в обращении вопросов. Мотивированный ответ содержит ссылки на нормы законодательства Российской Федерации.

7.5. Компания должна одновременно отправить ответ клиенту и его копию в Банк России для информирования и проверки соблюдения требований.

7.6. Ответ клиенту и копия ответа в Банк России должны быть подготовлены и направлены в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения.

8. Заключительные положения

8.1. Положение действует с момента, определенного Приказом единоличного исполнительного органа Компании, и до его отмены.

8.2. В случае выявления Обществом нарушения базовых стандартов или внутренних стандартов Саморегулируемой организации (далее – СРО), разработанных, согласованных и утвержденных 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 СРО для осуществления контроля со стороны СРО.

8.3. Обращения Клиентов, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, СРО, касающихся Клиента и /или его Обращения.

8.4. Положение размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте <https://vashinvestor.ru/> в разделе «Документы» и в офисах обособленных подразделений Компании.

9. Приложение № 1 к Положению по работе
с обращениями ООО МФК «ЦФР ВИ»

№	Наименование шаблона	Документ
1.	Заявление от 3-его лица	 шаблон Заявления от 3его лица.docx
2.	Письменное обращение/Предложение	 шаблон письменного обра
3.	Заявление на возврат ДС для ФЛ	 шаблон заявления на возврат ДС (ФЛ).
4.	Заявление на возврат ДС для ЮЛ	 шаблон заявления на возврат ДС ЮЛ.с
5.	Заявление с просьбой реструктуризации по займу	 шаблон заявления с просьбой реструк