

**Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания
«КРЕДИТ БЕЗ ГРАНИЦ»**

Адрес: 630007, Новосибирск г., ул. Фабричная зд. 53, пом. 4
ОГРН: 1257700056063 ИНН: 7708447293 КПП: 770801001

ПРИКАЗ

11.03.2026 г.

Г. Новосибирск

№ КБР-4

Об Утверждении положения по работе с обращениями ООО МКК «Кредит без Границ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение по работе с обращениями с 11.03.2026 г.

Генеральный Директор

Михайлова Е.С.



ООО МКК «КРЕДИТ БЕЗ ГРАНИЦ»
Адрес: 630007, Новосибирск г., ул. Фабричная, зд. 53,
пом. 4.
ИНН/КПП: 7708447293/770801001

ОГРН: 1257700056063
Расчетный счет № 40701810723130000041
в ФИЛИАЛ «НОВОСИБИРСКИЙ» АО
«АЛЬФА-БАНК»
Кор. счет: № 30101810600000000774
БИК: 045004774



Утверждено
Приказом ООО МКК «КРЕДИТ БЕЗ
ГРАНИЦ»
№ КБГ-4 от 11.03.2026 г.

Положение по работе с обращениями ООО МКК «КРЕДИТ БЕЗ ГРАНИЦ»

г. Новосибирск, 2026 г.

Оглавление

1.	Общие положения	3
2.	Термины, определения и сокращения.....	3
3.	Общие правила по приему обращений от клиентов или третьих лиц	4
4.	Рассмотрение обращений.....	6
5.	Правила хранения оригиналов документов с обращениями Клиентов	8
6.	Порядок направления обращений Клиентов к финансовому уполномоченному	9
8.	Заключительные положения	10

- 2.5. **Потребитель финансовых услуг** – физическое лицо, являющееся стороной договора, лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 2.6. **Сервис по регистрации обращений** - электронный журнал учета обращений, использующийся для регистрации письменных, устных, электронных и телефонных обращений;
- 2.7. **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 обращение в Компанию следующими способами:
 - путем телефонного звонка в КЦ Компании по номеру телефона: +7 (999) 233-05-50;
 - путем направления письма на официальный электронный почтовый адрес Компании: kbg@vashinvestor.ru;
 - путём направления заказного письма с уведомлением о вручении или простого письма: по адресу: 630007, г. Новосибирск, ул. Фабричная, зд. 53 пом. 4.
 - 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 местонахождения.
- 3.4. **Клиентам/третьим лицам рекомендуется в обращении указывать дополнительную информацию и предоставлять документы (при их наличии):**
 - номер и дату заключенного договора;
 - изложение по существу требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, доказательства, подтверждающие данные обстоятельства;
 - копии документов в формате, позволяющем их прочесть;
 - При подаче обращения представителем клиента или иным третьим лицом к обращению должен прилагаться документ, подтверждающий полномочия представителя (доверенность, оформленная в соответствии с требованиями гражданского законодательства Российской Федерации).
- 3.5. В случае, если со стороны Клиента обращение направляется в Компанию в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", оно должно соответствовать требованиям п. 3.3. настоящего Положения, а также содержать следующие данные:
 - дата 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 потребителя: номер договора, 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. настоящего 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 в Общество в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», в следующих случаях:

— 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. настоящего Положения, в частности ФИО, (наименование) обратившегося лица, позволяющая его 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. настоящего 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. настоящего 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. Сотрудники компании обязаны соблюдать требования законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, коммерческой, банковской и иной охраняемой законом тайны. Информация, полученная при рассмотрении обращения, может использоваться только в целях, для которых она была предоставлена, и не подлежит разглашению третьим лицам, за исключением случаев, прямо предусмотренных федеральным законом Российской Федерации (например, при направлении обращения в СРО или Банк России в порядке ст. 9.1 Федерального закона № 151-ФЗ, по запросам суда, правоохранительных органов и т.д.).
- 3.14. В целях проверки подлинности при обращении Клиента путём телефонного звонка в КЦ Компании сотрудник 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.
- 3.15. Порядок работы с обращениями в Компании:
- Регистрация обращения;
 - При необходимости - дополнительный запрос информации у клиента/третьего лица или;
 - Подготовка ответа ответственным сотрудником;
 - Отправка ответа Клиенту/доведение информации до Клиента;
 - Завершение работы с обращением.
- 3.16. Все обращения регистрируются в корпоративной информационной системе, предназначенной для учета обращений Клиентов и третьих лиц в Компанию (далее - сервис по регистрации обращений).
- 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 поступившим 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;
 - о безосновательности очередного Обращения Клиента и прекращении переписки с Клиентом по заданному вопросу, по которому Обществом ранее был дан ответ;
 - иных уведомлений, предусмотренных законом.
- 4.4. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество.
- 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 сотрудниками Компании, на которых возложены соответствующие функции в соответствии с должностными инструкциями. При необходимости для подготовки ответа могут привлекаться иные структурные подразделения (сотрудники) Компании в рамках их компетенции. Ответственность за соблюдение сроков и полноту ответа несёт сотрудник, непосредственно осуществляющий рассмотрение обращения.
- 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. настоящего 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 им 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 ответ предоставляется способом, указанным Клиентом в Обращении;
 - Общество в любом случае учитывает способ получения ответа на Обращение, если такой 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. № 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».

5. Правила хранения оригиналов документов с обращениями Клиентов

- 5.1. Ответственные работники Компании фиксируют информацию по поступившим от Клиентов телефонным и электронным обращениям в Bitrix24 в разделе «Обращения клиентов».
- 5.2. Оригиналы обращений, поступивших на бумажном носителе, после присвоения им регистрационного номера в Bitrix24 (раздел «Обращения клиентов») подшиваются в папку «Входящие обращения» и хранятся в соответствующем подразделении Компании, принявшем обращение, в течение срока, установленного п. 5.4 настоящего Положения.
- 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 с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» и установленных им случаях.

- 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 утвержденной Советом службы финансового уполномоченного в соответствии с Положением о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме, утвержденным 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 государственных органов

- 7.1. Потребитель финансовых услуг для разрешения споров и защиты своих прав вправе обратиться в Банк России либо в иные уполномоченные государственные органы.
- 7.2. Работа со всеми обращениями, поступившими 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 при подготовке ответа на запрос контролирующих органов проводит проверку обстоятельств, изложенных в запросе, и устанавливает наличие выявленных нарушений в целях 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. Настоящее 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.
- 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. Настоящее Положение размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте <https://mkk-kbg.ru/> в разделе «Документы»