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

26.10.2026 г. Новосибирск №ЦФР-5211

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

ПРИКАЗЫВАЮ:

1.Утвердить положение по работе с обращениями с 26.10.2026 г.;
2. Ответственному за ведение официального сайта Общества разместить данную редакцию утвержденного Положения на официальном сайте Общества;
3. Офис-менеджеру обеспечить доведение настоящего приказа до сведения всех заинтересованных лиц;
4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на руководителя Юридического отдела;

Директор Ештокин И.И.

ООО МФК «ЦФР ВИ»
Адрес: 630007, Новосибирская область
Новосибирск г., Фабричная ул., зд. 53, помещ. 5
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 26.10.2026 г. № ЦФР-52/1

В редакции от 26.10.2026 г.

Положение по работе с обращениями

ООО МФК «ЦФР ВИ»

г. Новосибирск, 2026

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, утвержденным Банком России, и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Положение по работе с обращениями ООО МФК «ЦФР ВИ» (далее – Компания, Общество) определяют общие правила работы подразделений Компании при приеме и обработке письменных[1] 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.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на все подразделения Компании, участвующие в приеме и рассмотрении обращений Клиентов, регистрации и обработке исходящих писем.

1.4. При рассмотрении обращений Компания руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность клиента о получении его обращения.

1.5. Настоящее Положение регулирует порядок работы 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] 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.

2.8. 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, зд. 53, помещ. 5;

— 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), дату рождения, 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, идентификационный номер налогоплательщика, юридический и (или) фактический адрес местонахождения.

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).

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

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 от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» если:

— 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. Положения, в данные обратившегося лица позволяющее его идентифицировать;

— текст Обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, угрозы 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 (пяти) 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 (пяти) рабочих дней с 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, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в соответствии с Федеральным

4. Рассмотрение обращений

4.1. Общество осуществляет регистрацию всех поступивших Обращений в Сервисе по регистрации обращений (Bitrix24), который ведётся в электронном виде.

4.2. В Сервисе по регистрации обращений (Bitrix24) 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 1 (одного) 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 Сервисе по регистрации обращений.

4.7. Рассмотрение Обращений Клиентов осуществляется Юридическим отделом в лице Менеджеров по методологической поддержке и работе с обращениямис привлечением при необходимости иных структурных подразделений Общества.

4.8. Менеджер по методологической поддержке и работе с обращениями составляет ответ на поступившее к нему Обращение в течение не более 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения в Сервисе регистрации обращений, за исключением сроков,

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 zapros@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 №230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности", Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и Базовыми стандартами.

5. Правила хранения оригиналов документов с обращениями Клиентов

5.1. Ответственные работники Компании информацию по поступившим от Клиентов телефонным и (или) электронным обращениям фиксируют в разделе «Обращения клиентов» Bitrix24.

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. 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 в целях подготовки ответа запроса контролирующих органов проводит проверку обстоятельств, изложенных в запросе, и устанавливает выявленные нарушения 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 № 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.

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

№	Наименование шаблона	Документ
1.	Заявление от 3-его лица	 шаблон Заяления 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.(
5.	Заявление с просьбой реструктуризации по займу	 шаблон заявления с просьбой реструк