

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО МКК «СНАПКРЕДИТ» от 30.06.2026 № 30/06-26

**Порядок
рассмотрения обращений ООО МКК «СНАПКРЕДИТ»**

Содержание

1. Общие положения	3
2. Предъявление Обращений.....	4
3. Прием и регистрация Обращений.....	5
4. Порядок рассмотрения обращений.....	6
5. Заключительные положения.	8

1. Общие положения

1.1. Назначение и область действия документа

1.1.1. Настоящий документ (далее - Порядок) разработан во исполнение Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России, Протокол № КФНП-14 от 07.05.2026) (далее – Базовый стандарт), а также положений статьи 9.1 Федерального закона "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" от 02.07.2010 N 151-ФЗ.

Порядок размещается Кредитором на официальном Сайте Кредитора.

1.1.2. Порядок устанавливает сроки рассмотрения обращения, способы направления обращений в адрес Кредитора и способы предоставления ответа на обращение. Порядок является локальным нормативным актом ООО МКК «Снапкредит» (далее – Кредитор). Кредитор вправе изменять и дополнять настоящий Порядок.

1.1.3. Срок рассмотрения обращения Кредитором не должен превышать сроки, установленные статьей 9.1 Федерального закона "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", иными специальными законами, а также Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п 4.1 Порядка.

1.1.4. Порядок не распространяется на обработку заявлений на досрочный возврат займа (полный или частичный).

1.1.5. Цели использования Порядка:

- обеспечение соблюдения законных прав и интересов Заявителей;
- снижение рисков, связанных с взаимоотношениями с Заявителями;
- улучшение качества обслуживания Заявителей;
- разрешение конфликтных ситуаций быстро, беспристрастно, объективно;
- устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для обращения;
- снижение количества жалоб и урегулирование во внесудебном порядке.

1.2. Регламентирующие документы

Порядок разработан в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральный закон от 02.07.2010 г. № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»;
- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России, Протокол № КФНП-14 от 07.05.2026);
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Термины и определения

Кредитор – ООО МКК «Снапкредит» (ИНН 9716002799, адрес: 125362, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Южное Тушино, ул. Свободы, д. 31, стр. 1, помещ. 1/4).

Заявитель - получатель финансовой услуги, представитель, правопреемник получателя финансовой услуги, а также лицо, обращение которого содержит информацию о неправомерном использовании третьими лицами его персональных данных с целью получения ими займа.

Журнал регистрации обращений – учётный документ, в котором регистрируются поступившие обращения Заявителей, предложения, заявления и жалобы, а также ответы, направленные Кредитором.

Обращение – направленное Кредитору получателем финансовой услуги, представителем, правопреемником получателя финансовой услуги, а также поступившее Кредитору из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (далее – Закон № 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 микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ.

Ответственный сотрудник – уполномоченный сотрудник Кредитора, ответственный за инициирование процедуры рассмотрения обращений и за своевременное представление ответа Заявителю.

Получатель финансовой услуги – физическое или юридическое лицо, обратившееся к Кредитору с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов и (или) иных займов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, и (или) юридических лиц.

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом и Правилами предоставления займов ООО МКК «Снапкредит», а при их отсутствии в Базовом стандарте – в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства РФ.

1.4. Порядок утверждения и пересмотра настоящего документа

Порядок, а также все последующие изменения и дополнения к нему, утверждается Генеральным директором Кредитора и подлежит пересмотру в случае изменения законодательства Российской Федерации и/или бизнес-процессов Кредитора в части способов обмена информацией между Кредитором и Заявителем.

2. Предъявление Обращений

2.1. Заявитель вправе оставить Обращение любым удобным для него способом:

- Сайт Кредитора;
- посредством почтовой связи по юридическому адресу Кредитора на бумажном носителе;
- путем направления Обращения на электронную почту Кредитора, указанную на сайте Кредитора, электронного образа (скан-копии или фотографии) обращения, обращения в виде электронного документа или в теле письма;
- путем устного обращения по номеру телефона Кредитора, указанному на сайте Кредитора.

2.2. Обращения Заявителей, поданные в письменной форме (на бумажном или электронном носителе) должны содержать:

- фамилию, имя и отчество (при наличии) Заявителя;
- электронный адрес Заявителя (или почтовый) для направления ответа с учетом положений, предусмотренных п. 2.4 Порядка.

В Обращении рекомендуется указывать следующее:

- номер Договора займа;
- изложение существа требования и фактических обстоятельств, на которых основаны эти требования обращения, а также доказательства и (или) копии документов, подтверждающих эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые Заявитель считает необходимым сообщить или которые необходимо сообщить в соответствии с требованиями специального законодательства.

Наличие подписи в обращении не требуется.

2.3. При Обращении Заявителя с требованием о предоставлении льготного периода в рамках Федерального закона № 353-ФЗ требуются подтверждающие документы.

Кредитор вправе запросить недостающие документы у Заявителя, в случае если заявление было направлено без указанных документов. В случае непредставления таких документов и/или представления их в ненадлежащей форме Кредитор вправе отказать в удовлетворении такого Обращения.

Право запросить подтверждающие необходимые обстоятельства документы сохраняется у Кредитора при рассмотрении требования в рамках Федерального закона №377-ФЗ.

2.4. 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 займа.

В случае, если Заявитель при направлении Обращения указал способ направления ответа в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ направляется указанным им способом.

2.5. Обращения, отправленные Заявителем в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу с учетом положений, предусмотренных п. 2.6 Порядка.

2.6. Ответ на Обращение по существу не дается Кредитором 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 Кредитора или членов его семьи;
- 4) текст Обращения не поддается прочтению;
- 5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

Обращение и приложения к нему считаются не полученными Обществом, если они направлены в виде ссылки на облака, диски и прочие сторонние электронные ресурсы. Общество направляет дополнительный запрос Заявителю для получения документов электронного образа (скан-копии и/или фотографии). В случае если обращение направляется Заявителем в Общество электронным способом, Обращение, а также прилагаемые к нему документы должны быть отсканированы/сфотографированы Заявителем и направлены в Общество в виде файлов в формате PDF или JPEG. Направленные Заявителем в адрес Общества документы и обращения в электронной форме должны быть четкими, хорошо читаемыми, на них должны быть отчетливо видны обязательные сведения, указанные в настоящем Порядке.

2.7. Если в случаях, предусмотренных п.п. 2 - 5 п. 2.7. Порядка, Кредитор принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, он должен направить Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 2.4. Порядка, указав причины невозможности рассмотрения Обращения по существу.

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, Кредитор вправе принять о прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном абзацем первым настоящего пункта.

2.8. Обращения Заявителей к Кредитору, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Заявителя и (или) его обращения.

2.9. Письменные обращения (включая электронные), а также копии ответов на обращения и копии уведомлений хранятся Кредитором в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в Журнале регистрации обращений.

3. Прием и регистрация Обращений.

3.1. Прием Обращений Заявителей, направленных в электронном виде, осуществляется Контакт-центром в течение всего операционного дня Кредитора с учетом режима работы, указанного на сайте. Прием Обращений Заявителей, направленных на бумажном носителе почтовым отправлением, осуществляется Ответственным сотрудником на ежедневной основе.

3.2. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений, который содержит, как минимум, следующие сведения:

- дата регистрации обращения;
- входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;
- тематика обращения.

В целях более детального учета и удобства работы с Журналом регистрации обращений в нем могут содержаться иные сведения, касающиеся заявителя, обращения, способа его получения, подготовленного и направленного ответа и прочее.

3.3. Ответ на обращение подлежит регистрации в Журнале регистрации обращений не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем его отправления, с отражением по каждому ответу на обращение следующих сведений:

- 1) результат рассмотрения обращения;
- 2) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

3.4. Журналы регистрации обращений ведутся в электронном виде отдельно в зависимости от способа поступления обращения.

3.4.1. Регистрация поступивших письменных Обращений в электронном виде производится в отдельном Журнале регистрации обращений незамедлительно (в любом случае не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента получения обращения) в автоматическом режиме. Уведомление Заявителей о регистрации таких обращений производится не позднее дня их регистрации.

3.4.2. Регистрация поступивших письменных Обращений в виде почтового отправления производится в отдельном Журнале регистрации обращений в ручном режиме ответственным сотрудником Кредитора либо в автоматическом режиме. Кредитор вправе привлекать третье лицо для получения, оцифровки и регистрации почтовой корреспонденции. В любом случае регистрация письменных Обращений, поступивших в виде почтового отправления, производится не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента получения Кредитором такого обращения.

3.4.3. Регистрация обращений, перенаправленных Банком России, производится в отдельном Журнале регистрации обращений в ручном режиме ответственным сотрудником по итогам ежедневной проверки соответствующего личного кабинета Кредитора.

3.5. Журнал регистрации обращений ведется и хранится не менее 3 лет со дня регистрации последнего отраженного в нем обращения, а сведения и документы по обращениям должны быть доступны для внутреннего контроля, проверок и подтверждения сроков рассмотрения.

3.6. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению Кредитором, за исключением случаев, предусмотренных п. 2.6-2.7 Порядка. Отказ в приёме обращений не допускается.

4. Порядок рассмотрения обращений.

4.1. Рассмотрение поступившего Обращения производится в следующем порядке:

4.1.1. Поступившее письменное Обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений изучается ответственным сотрудником, который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения.

4.1.2. Перечень оснований, по которым в рассмотрении Обращения может быть отказано, а также порядок действий Кредитора указаны в п. 2.6. – 2.7. Порядка.

4.1.3. Ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении. Ответ на Обращение должен быть обоснованным и включать ссылки

на имеющие отношение к рассматриваемому в Обращении вопросу требования законодательства РФ, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса.

4.1.4. Ответственный сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему письменное Обращение не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его регистрации в Журнале регистрации обращений, если иные сроки не предусмотрены специальным законодательством и нормативными документами.

Сроки рассмотрения отдельных видов обращений предусмотрены Федеральным законом №151-ФЗ от 02.07.2010 года «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», Федеральным законом №230-ФЗ от 03.07.2016 года «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», Федеральный закон № 377-ФЗ от 07.10.2022 года «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 иным применимым законодательством, Федеральным законом "О кредитных историях" от 30.12.2004 № 218-ФЗ, Федеральным законом "О потребительском кредите (займе)" от 21.12.2013 № 353-ФЗ.

4.1.5. Кредитор вправе продлить срок рассмотрения обращения для запроса дополнительных документов/сведений в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней¹. В том случае Кредитор направляет Заявителю мотивированное уведомление.

4.1.6. Ответственный сотрудник вправе запрашивать у сотрудников смежных подразделений предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения Обращения Заявителя.

4.1.7. Кредитор, получив Обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) недостатков и ошибок, допущенных при обслуживании Заявителя.

4.2. Отправка ответов на Обращение Заявителя производится следующим образом:

- письменный ответ в виде скан-копии документа должен быть подготовлен на бланке Кредитора, подписан руководителем Кредитора или Ответственным сотрудником (иным уполномоченным представителем). Дата и регистрационный номер ответа должны быть отражены в Журнале регистрации обращений;
- письменный ответ может быть направлен Заявителю или его представителю на почтовый адрес или электронный адрес с учетом положений п. 2.10 Порядка;
- письменный ответ может быть направлен Заявителю через Сайт;

В случае, если специальным законодательством предусмотрен иной порядок отправки ответа, Ответственный сотрудник руководствуется таким порядком.

4.3. В случае получения Обращения, связанного с отказом от дополнительных услуг, Кредитор в срок не позднее 7 (семи) рабочих дней возратить Заявителю уплаченные им денежные средства или отказать ему в возврате указанных денежных средств, предоставив ответ с указанием причины отказа.

Обращения, указанные в настоящем пункте, могут быть направлены в адрес Кредитора способами, указанными в п. 2.1. настоящего Порядка. Ответы на такие Обращения направляются в соответствии с п. 2.4. настоящего Порядка.

4.4. В случае выявления риска неправомерного раскрытия информации и персональных данных третьим лицам при рассмотрении обращения Кредитор принимает

¹ Если иное не предусмотрено федеральными законами.

необходимые меры, направленные на предотвращение такого раскрытия, и вправе корректировать способ рассмотрения обращения, формат ответа и состав предоставляемых сведений исходя из целей защиты информации и соблюдения требований законодательства.

5. Заключительные положения.

5.1. Исчисление сроков, указанных в настоящем Порядке, осуществляется согласно правилам Главы 11 Гражданского кодекса Российской Федерации.

5.2. Настоящий Порядок применяется при получении Обществом обращений, связанных с возможным заключением Договора займа третьими лицами с использованием персональных данных заявителя без его ведома и согласия. При этом Ответственный сотрудник рассматривает такие обращения оперативно в приоритетном порядке. Детальный порядок рассмотрения подобных обращений может быть зафиксирован в отдельной процедуре и (или) внутреннем документе Общества.

5.3. Во всем остальном, что касается работы с обращениями Заявителей Общества и не определено настоящим Порядком, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

5.4. Новые редакции настоящего Порядка вступают в силу с даты их утверждения и введения в действие приказом генерального директора Общества и подлежат применению в отношении обращений, поданных Заявителями после вступления соответствующей редакции Порядка в силу.