

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО МКК «ЗаймРесурс»

\_\_\_\_\_/Разумняк И.В.



15/12/01 от 15.12.2021

## РЕГЛАМЕНТ

**РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ  
И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

**ОБЩЕСТВОМ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
МИКРОКРЕДИТНОЙ КОМПАНИЕЙ «ЗАЙМРЕСУРС»**

## Оглавление

1. Общие положения .....	2
2. Основные понятия .....	2
3. Общие принципы и организация системы рассмотрения обращений .....	3
4. Требования и рекомендации к содержанию обращения .....	4
5. Способы и адреса для направления обращений .....	5
6. Порядок приема и регистрации обращений .....	5
7. Порядок рассмотрения обращений .....	5
8. Сроки рассмотрения обращений .....	7
9. Порядок и способы направления ответа на обращение .....	7
10. Особенности рассмотрения запроса о предоставлении копий документов .....	8
11. Особенности рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности .....	8
12. Порядок рассмотрения обращений о нарушениях со стороны работников Компании.....	9
13. Направление обращений в саморегулируемую организацию и Банк России .....	10
14. Заключительные положения .....	10

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, оказываемых обществом с ограниченной ответственностью МКК «ЗаймРесурс, (далее также — Регламент) разработан в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых обществом с ограниченной ответственностью МКК «ЗаймРесурс» (далее также — Компания);
- повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Компании;
- эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в Компанию обращений;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых Компанией.

1.2. Настоящий Регламент определяет условия и порядок подачи получателя финансовых услуг обращений в Компанию, рассмотрения поступивших обращений и предоставления Компанией на них ответов получателям финансовых услуг.

## 2. Основные понятия

2.1. Для целей настоящего Регламента используются следующие основные понятия:

1) **обращение** — направленное в Компанию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Компанией финансовых услуг;

2) **Компания** — общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «ЗаймРесурс» (сокращенное наименование: ООО МКК «ЗаймРесурс»);

3) **официальный сайт Компании** — сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Компании и размещенный по электронному адресу: займресурс.рф

4) **получатель финансовой услуги** — физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

5) **реструктуризация задолженности** — решение Компании в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

6) **саморегулируемая организация** — Саморегулируемая организация Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса», г. Москва, ул. Сущевская, д. 21, офис 513, info@alliance-mfo.ru, 8 800 333 6867

7) **финансовые услуги** — услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг.

2.2. Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Регламенте, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

## 3. Общие принципы и организация системы рассмотрения обращений.

3.1. При рассмотрении обращений клиентов Компания руководствуется следующими принципами:

3.1.1. Обращение рассматривается с соблюдением действующего законодательства Российской Федерации, в том числе в области персональных данных.

3.1.2. В отношении содержащейся в обращении информации Компанией соблюдается режим конфиденциальности.

3.1.3. Обращение рассматривается беспристрастно и объективно.

3.1.4. Обращение по возможности рассматривается в кратчайшие сроки.

3.1.5. Внесудебное разрешение вопроса клиента предпочтительно.

3.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Компании назначен сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг (далее также — Специалист по работе с обращениями). В отсутствие ответственного сотрудника обращения рассматриваются директором компании.

3.3. Специалист по работе с обращениями имеет право:

- 1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- 2) требовать у работников Компании предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;
- 3) в случае необходимости обращаться к директору Компании с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

3.4. В целях учета поступающих обращений в Компании на постоянной основе ведется «Журнал регистрации обращений».

3.5. «Журнал регистрации обращений получателей финансовых услуг» в Компании ведётся в электронном виде.

3.6. Ответственным за ведение «Журнала регистрации обращений» является Специалист по работе с обращениями.

3.7. Каждому обращению присваивается номер, соответствующий входящему номеру обращения в «Журнале регистрации обращений».

3.8. Ответ на обращение готовится непосредственно Специалистом по работе с обращениями и подписывается Директором Компании, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Регламентом.

3.9. Подписанный ответ на обращение подлежит направлению получателю финансовой услуги Специалистом по работе с обращениями.

#### **4. Требования и рекомендации к содержанию обращения.**

4.1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать следующие обязательные сведения:

1. идентификационные признаки получателя финансовой услуги и его представителя (при наличии):

1.1) в отношении физического лица:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа);
- почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме);

1.2) в отношении юридического лица:

- полное наименование;
- место нахождения;
- подпись уполномоченного представителя.

2. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, к такому обращению должны прилагаться документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, (либо нотариально заверенная копия), а также нотариально заверенная копия документа, удостоверяющего личность представителя.

4.2. К обращению, передаваемому уполномоченному сотруднику Компании непосредственно (лично) представителем получателя финансовой услуги, должны прилагаться копии документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, и документа, удостоверяющего личность представителя, достоверность которых подтверждена путем предъявления оригиналов указанных документов уполномоченному сотруднику Компании, о чем должна содержаться отметка последнего на каждой странице представленных копий документов.

4.3. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц:

- нотариально удостоверенная доверенность;
- решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

4.4. Рекомендуется включение в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Компанией;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Компании, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

## **5. Способы и адреса для направления обращений**

5.1. Получатель финансовой услуги (его представитель) вправе использовать следующие способы направления обращений в Компанию:

- Почтой России заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, а также посредством иных организаций связи и доставки почтовых отправлений по адресу: 156530, Костромская область, Костромской район, п. Караваево, ул. Учебный Городок, 16-86;
- посредством личного представления в любой из действующих территориальных офисов Компании;

5.2. Обращение получателя финансовой услуги о текущем размере задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Компанией, может быть осуществлено непосредственно в любой из территориальных офисов Компании в устной форме.

## **6. Порядок приема и регистрации обращений.**

6.1. Компания принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу

6.2. Обращения, представляемые лично получателем финансовой услуги, принимаются Компанией по месту нахождения ее территориального офиса, в который представлено соответствующее обращение.

6.3. Прием обращений осуществляется уполномоченными сотрудниками Компании, которые определяются по решению руководителя Компании.

6.4. Уполномоченный сотрудник Компании в течение 1 (одного) рабочего дня после получения обращения регистрирует и передает его Специалисту по рассмотрению обращений, который ведёт «Журнал регистрации обращений», содержащий следующие сведения:

- Дата регистрации и входящий номер обращения;
- ФИО клиента, направившего обращение;
- ФИО работника, ответственного за рассмотрение обращения;
- Краткое содержание и суть требований клиента;
- Краткие сведения об итогах рассмотрения обращения;
- Форма и дата направления ответа на обращение.

6.5. Компания обязана предоставить получателю финансовой услуги по его требованию информацию о дате регистрации и входящем номере обращения согласно данным «Журнала регистрации обращений» либо копию обращения с отметкой уполномоченного сотрудника Компании о приеме данного обращения.

6.6. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Компанией не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

## **7. Порядок рассмотрения обращений**

7.1. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг осуществляется Компанией в лице Специалиста по работе с обращениями.

7.2. По результатам рассмотрения обращения Специалист по работе с обращениями обязан составить письменный ответ на поступившее обращение.

7.3. Компания обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случая, предусмотренного пунктом 7.5 настоящего Регламента.

7.4. При рассмотрении каждого обращения, поступившего от представителя получателя финансовой услуги, специалист по работе с обращениями обязан проверять наличие полномочий представителя на подачу в Компанию обращения от имени получателя финансовой услуги и получение ответа на обращение в целях соблюдения конфиденциальности информации о получателе финансовой услуги.

7.5. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Компания вправе не направлять ответ на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, в соответствии с пунктами 4.2-4.4 настоящего Регламента.

7.6. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки, предусмотренные пунктом 4.1 настоящего Регламента;

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя юридического лица;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

7.7. В случае выявления в ходе рассмотрения обращения оснований к отказу в рассмотрении обращения Специалист по работе с обращениями составляет и направляет получателю финансовой услуги (его представителю) письменный ответ об отказе в рассмотрении обращения, в котором должны быть разъяснены причины для такого отказа и право получателя финансовой услуги (его представителя) повторно направить в Компанию соответствующее обращение после устранения причин для отказа в его рассмотрении.

7.8. Компания обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 7.6 настоящего Регламента.

7.9. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, возвращается лицу, направившему обращением, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного акта.

7.10. Специалист по работе с обращениями принимает решение по существу рассматриваемого обращения, исходя из имеющейся информации и документов (копий), в частности, представленных получателем финансовой услуги в своем обращении.

7.11. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Специалист по работе с обращениями обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, компания обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

7.12. По результатам рассмотрения обращения по существу, Специалист по работе с обращениями по согласованию Директора Компании принимает одно из следующих решений:

- 1) об удовлетворении обращения;
- 2) о частичном удовлетворении обращения;
- 3) об отказе в удовлетворении обращения.

7.13. В случае принятия решения об удовлетворении либо частичном удовлетворении обращения, Специалист по работе с обращениями готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Компанией по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы).

7.14. В случае принятия решения об отказе в удовлетворении обращения, Специалист по работе с обращениями готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

7.15. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Компании, направленный в соответствии с пунктом 7.11. настоящего Регламента, Специалист по работе с обращениями вправе принять решение по существу обращения без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

## **8. Сроки рассмотрения обращений**

8.1. Рассмотрение обращений, включая подготовку и направление ответа получателю финансовой услуги, осуществляется в Компании с соблюдением следующих сроков:

- 1) в отношении обращений, содержащих запрос о предоставлении копий документов, предусмотренных подпунктами 1-3 пункта 10.1 настоящего Регламента — в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса в «Журнале регистрации обращений»;
- 2) в отношении документа, предусмотренного подпунктом 4 пункта 10.1 настоящего Регламента — в течение 1 (одного) рабочего дня;
- 3) в отношении иных обращений — в течение 10 (десяти) дней;
- 4) в отношении обращений, по которым получателю финансовой услуги в соответствии с пунктом 7.11 настоящего Регламента был направлен запрос о предоставлении недостающей информации и (или) документов — в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

8.4. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Компанией, подлежит рассмотрению в день обращения.

## **9. Порядок и способы направления ответа на обращение.**

9.1. Готовый ответ на обращение подлежит регистрации Специалистом по работе с обращениями в «Журнале регистрации обращений».

9.2. Зарегистрированный ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги (его представителю) Специалистом по работе с обращениями.

9.3. Ответ на обращение направляется Компанией получателю финансовой услуги следующими способами:

- 1) по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по одному из следующих адресов:

- по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги);

- по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Компанией;

2) посредством личного предоставления получателю финансовой услуги под роспись;

9.4. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение подлежит направлению по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Компании получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги.

## **10. Особенности рассмотрения запроса о предоставлении копий документов.**

10.1. Получатель финансовой услуги вправе требовать от Компании предоставить копии следующих документов:

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

2) подписанное получателем финансовой услуги заявление о предоставлении займа (если оформление такого заявления обязательство в соответствии с законодательством Российской Федерации);

3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение);

4) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

10.2. Документы, предусмотренные подпунктами 1-4 пункта 10.1 настоящего Регламента, предоставляются получателю финансовой услуги Специалистом по работе с обращениями в заверенном виде, то есть с оттиском печати Компании и подписью Директора на каждой странице копии документа, за исключением случая предусмотренного пунктом 10.3 настоящего Регламента.

10.3. В случае если запрос документа, предусмотренного подпунктом 4 пункта 10.1 настоящего Раздела, был принят в территориальном офисе Компании и, при этом, данный запрос содержит просьбу предоставить указанный документ получателю финансовой услуги лично под роспись, то ответ на такое обращение подписывается, регистрируется и предоставляется получателю финансовой услуги уполномоченным сотрудником по месту нахождения территориального офиса Компании, в который обратился с запросом получатель финансовой услуги, при условии обязательного согласования ответа с Директором Компании.

10.4. Копии запрашиваемых документов предоставляются получателю финансовой услуги бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа.

10.5. В случае невозможности предоставления документов, предусмотренных пунктом 10.1 настоящего Регламента, получателя финансовой услуги направляется ответ с обоснованием невозможности предоставления таких документов.

## **11. Особенности рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности.**

11.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в Компанию с заявлением о реструктуризации задолженности.

11.2. Компания рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед Компанией по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

1) смерть получателя финансовой услуги;

- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора оказания финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 7) 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 в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных (семья, в которой детей или ребенка воспитывает один из родителей);
- 8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

11.3. Указанные в пункте 11.2 настоящего Регламента факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами и уполномоченными организациями.

11.4. С заявлением о реструктуризации задолженности получателю финансовой услуги необходимо предоставлять документы, выданные государственными органами и уполномоченными организациями, в подтверждение указанных в пункте 11.2 настоящего Регламента обстоятельств ухудшения финансового положения получателя финансовой услуги.

11.5. В случае если заявление о реструктуризации задолженности было направлено без документов, подтверждающих наличие обстоятельств, указанных в пункте 11.2 настоящего Регламента, Специалист по работе с обращениями обязан запросить у получателя недостающие документы.

11.6. По итогам рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности по существу принимается решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления.

11.7. Ответ на заявление о реструктуризации направляется получателю финансовой услуги в сроки, установленные разделом 8 настоящего Регламента.

11.8. В случае принятия обществом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги общество предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между обществом и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **12. Порядок рассмотрения обращений о нарушениях со стороны работников Компании.**

12.1. В случае если обращение клиента содержит информацию о некорректных или незаконных действиях работников Компании Специалист по рассмотрению обращений сообщает об этом факте руководителю Компании и предоставляет всю имеющуюся информацию, а в случае необходимости запрашивает дополнительную информацию у заявителя.

12.2. Директор Компании в кратчайшие сроки проводит служебную проверку по фактам, изложенным в обращении.

12.4. Клиенту сообщается об итогах рассмотрения его обращения, а при выявлении нарушений приносятся извинения и сообщается о принятых мерах.

### **13. Направление обращений в саморегулируемую организацию и Банк России.**

13.1. Получатель финансовой услуги вправе направить обращение, касающееся оказания Компанией финансовых услуг, в саморегулируемую организацию, членом которой является Компания, и в Банк России.

13.2. Контактная информация для направления письменных обращений в СРО Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» указана в подпункте 2.1 пункта 2 настоящего Регламента.

13.3. Обращение может быть направлено получателем финансовой услуги в СРО Союз «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» в электронном виде посредством заполнения электронной формы для подачи обращения на официальном сайте СРО в сети «Интернет» по адресу: <https://alliance-mfo.ru/about/offers>

13.4. Контактная информация для направления письменных обращений в Банк России: ул. Неглинная, д.12, г. Москва, Россия, 107016; факс: +7 (495) 621-64-65, +7 (495) 621-62-88.

13.5. Обращение может быть направлено получателем финансовой услуги в Банк России в электронном виде посредством использования сервиса «Интернет-приемная Банка России «на официальном сайте Банка России в сети «Интернет» по адресу: <http://www.cbr>.

### **14. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

14.1. Регламент вступает в силу с момента ее утверждения Директором Компании и действует без ограничения срока, до замены ее новой Инструкцией.

14.2. Регламент применяется в головном офисе и во всех обособленных подразделениях Компании.

14.3. Иные положения, не предусмотренные Регламентом, разрешаются с учетом требований Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017 г. и действующего законодательства Российской Федерации.