

Приложение № 1 к Приказу
Генерального директора
ООО МКК «Квант Финанс»
от «04» августа 2026 г. № 10

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЕМЩИКОВ ООО МКК «Квант Финанс»

Москва

2026

Структура

1.	Общие положения	3
2.	Порядок направления обращений	4
3.	Рассмотрение обращений Обществом	5
4.	Заключительные положения	9

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент рассмотрения обращений заемщиков (далее – «Регламент») Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Квант Финанс» (далее – «Общество») разработан в целях повышения качества предоставления услуг Обществом, обеспечения соблюдения законных прав и интересов заемщиков, разрешения вопросов, возникающих у заемщиков при обращении в Общество, урегулирования спорных ситуаций и разногласий между заемщиками и Обществом.

1.2. Под заемщиком в целях Регламента понимаются лица, обратившиеся в Общество с целью получить, получающие или получившие заём.

1.3. Регламент определяет способы и порядок направления заемщиками обращений в адрес Общества и рассмотрения обращений Обществом, регулирует отношения, возникающие между сторонами, а также определяет принципы работы Общества с обращениями заемщиков.

1.4. При рассмотрении обращений заемщиков Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность заемщика о получении Обществом его обращения.

2. Порядок направления обращений

2.1. Под обращением в целях Регламента понимаются:

- заявление, жалоба и иной документ, направленный в Общество заемщиком или представителем заемщика на бумажном носителе или в электронном виде оформленного согласно Образцу обращения (Приложение №1 к Регламенту, далее по тексту – «письменное документальное обращение»);
- письменное обращение заемщика посредством личного кабинета на сайте Общества.

2.2. Обращение в обязательном порядке должно содержать в отношении заемщика, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты (если ответ на обращение по требованию заемщика должен быть предоставлен по электронной почте), почтовый адрес (если ответ на обращение по требованию заемщика должен быть предоставлен на бумажном носителе), в отношении заемщика, являющегося юридическим лицом (если применимо), полное наименование и место нахождения (юридический адрес) юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2.3. Заемщику рекомендуется включать в обращение следующую информацию:

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

2.4. Письменное документальное обращение может быть направлено заемщиком в Общество (если иной порядок направления для данного вида обращений не установлен законом) путем направления обращения на бумажном носителе в адрес Общества посредством почтовой связи простым или заказным отправлением с уведомлением о вручении, в виде скан / фото (копии) обращения через личный кабинет на сайте Общества или с адреса электронной почты, указанной заемщиком при установлении отношений с Обществом (в договоре займа). В последнем случае заемщик соглашается со всеми рисками, связанными с передачей информации по открытым каналам связи (утечка информации, хакерские атаки и так далее).

3. Рассмотрение обращений Обществом

3.1. Общество осуществляет фиксацию всех поступивших обращений в Журнале регистрации обращений (далее – «Журнал») в электронном виде.

3.2. Поступившее в Общество обращение заемщика подлежит регистрации в Журнале в сроки, не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество, с отражением по каждому обращению следующих сведений:

- дата регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя (заемщика), направившего обращение, а в отношении юридических лиц (если применимо) - наименование заемщика, от имени которого направлено обращение;
- тематика обращения.

3.3. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество уведомляет заемщика о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения, в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и заемщиком. В случае, если заемщик при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

3.4. Ответ на обращение подлежит регистрации в Журнале не позднее рабочего дня, следующего за днем его отправления, с отражением по каждому ответу на обращение следующих сведений:

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

3.5. В случае получения Обществом обращения, содержащего информацию о неправомерном использовании третьими лицами персональных данных физических лиц (заемщика) с целью получения займа такими третьими лицами, Общество обязуется:

- в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения, направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о правах указанного физического лица, о дальнейших действиях Общества в связи с получением обращения, в том числе о сроках реализации данных мероприятий и информирования физического лица об их результатах, а также о возможности признания Обществом отсутствия у физического лица задолженности по займу и инициации соответствующей корректировки его кредитной истории в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 30.12.2004 N 218-ФЗ "О кредитных историях" (далее - Закон N 218-ФЗ), в случае выявления факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;
- при наличии запроса физического лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика, предоставить ему договор займа, в отношении которого подано обращение, а также иные документы и сведения, которые были получены Обществом при заключении договора займа;
- рассмотреть данное обращение в срок в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения;
- проанализировать обстоятельства выдачи займа, включая содержание сведений, полученных при оформлении договора займа, действия, предпринятые Обществом для идентификации заемщика и дополнительного контроля, осуществляемого в соответствии с Базовым стандартом совершения микрофинансовой организацией операций на финансовом рынке, разработанным на основании статей 4 и 5 Федерального закона от 13.07.2015 N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", в целях проверки достоверности полученных при оформлении договора займа сведений о заемщике, а также

иную доступную информацию, которая может быть использована Обществом для формирования вывода о факте (признаках) выдачи займа физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, либо третьему лицу;

- на время рассмотрения обращения прекратить взаимодействие с физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заемщика, для целей взыскания с него задолженности по займу. Обязанность, установленная настоящим абзацем, не распространяется на случаи повторной подачи таким физическим лицом обращения по договору займа, по которому Обществом проводились мероприятия, предусмотренные вышеуказанным подпунктом 4 настоящего пункта и в результате которых Обществом не было установлено факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

- в случае установления по результатам мероприятий, предусмотренных подпунктом 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу сообщить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, об отсутствии у него задолженности по займу, прекратить процедуру взыскания с него задолженности по займу, в том числе осуществляемого в судебном порядке и (или) порядке исполнительного производства, а также обратиться в бюро кредитных историй, в которое (которые) была предоставлена информация о выданном займе, с заявлением о соответствующей корректировке кредитной истории в порядке, предусмотренном Законом N 218-ФЗ. Реализация предусмотренных настоящим подпунктом обязанностей должна быть осуществлена Обществом в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения.

- в случае неустановления по результатам мероприятий, предусмотренных подпунктом 4 настоящего пункта, факта (признаков) выдачи займа третьему лицу направить физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о содержании полученной в ходе проведения проверочных мероприятий информации и сделанных на ее основании выводов об отсутствии факта (признаков) выдачи Обществом займа третьему лицу, а также возобновлении Обществом процедуры взыскания с физического лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика, задолженности по займу;

- не ставить возможность рассмотрения Обществом обращения и урегулирования описанной в обращении ситуации в зависимость от совершения физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заемщика, каких-либо дополнительных действий, включая подачу соответствующих заявлений в правоохранительные и (или) судебные органы, а также предоставление в Обществом каких-либо подтверждающих документов от сторонних коммерческих организаций. Предлагая физическому лицу предоставить дополнительную информацию для целей рассмотрения обращения, Общество доводит до его сведения, что отказ или невозможность предоставления такой информации не влияет на принятие решения о рассмотрении обращения.

3.6. Общество не предоставляется ответ на обращения заемщика по существу, в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) заемщика;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества или членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

3.7. Если в случаях, предусмотренных пп. 2 – 5, п. 3.6. Регламента, Общество принимает решение оставить обращение заемщика без ответа по существу, то Общество направляет заемщику уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения, с

указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.8. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Общество неоднократно предоставляло ответы заемщику по существу, в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом заемщиком не приводятся новые доводы или обстоятельства, то Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заемщиком по данному вопросу. Об этом решении заемщик уведомляется в порядке, предусмотренном п. 3.7 Регламента.

3.9. Общество обязано рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заемщику ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заемщику в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и заемщиком. В случае, если заемщик при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

3.10. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права заемщика и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, то направленное обращение подлежит рассмотрению Обществом, в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", в следующем порядке и сроки:

- в течение 15 рабочих дней со дня получения заявления заемщика о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом Службы, и если со дня нарушения прав заемщика прошло не более 180 календарных дней;
- в течение 30 календарных дней со дня получения заявления заемщика о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

3.11. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Обществом по решению единоличного исполнительного органа, заместителя 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. Общество обязано уведомить заемщика о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заемщику соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

3.12. Общество хранит обращения заемщиков, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных Регламентом, в течение 3 (трёх) лет со дня регистрации таких обращений.

3.13. В случае поступления в Общество из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Общество рассматривает такое обращение в соответствии с требованиями ст. 9.1. Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях", а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заемщику.

3.14. Заемщик вправе обратиться к Обществу за разъяснением условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую он намерен получить путем:

- направления письменного обращения по адресу: 121596, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный Округ Можайский, ул. Горбунова, д. 2 стр. 3, помещ. 5/4.

- обращения через личный кабинет на сайте Общества.

Ответ на письменное обращение направляется в порядке и сроки, установленные Регламентом.

3.15. Лицо, назначенное в Обществе ответственным за рассмотрение обращений заемщика, имеет право:

- 1) запрашивать дополнительные документы и сведения у заемщика, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- 2) требовать у работников Общества предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения заемщика;
- 3) в случае необходимости обращаться непосредственно к органу Общества, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с заемщиком, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов заемщика.

4. Заключительные положения

- 4.1. Исчисление сроков, указанных в Регламенте, осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.
- 4.2. Во всем остальном, что касается работы с обращениями заемщиков Общества и не определено Регламентом, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.3. Регламент подлежит плановому пересмотру не реже одного раза в два года.
- 4.4. Внеплановый пересмотр Регламента проводится в случае существенных изменений законодательства, а также изменений в деятельности Общества.
- 4.5. Регламент и изменения к нему (в том числе новая редакция Регламента) вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Общества, если прямо не предусмотрено иное.

Приложение №1
к Регламенту рассмотрения
обращений заемщиков
ООО МКК «Квант Финанс»
Утвержден Приказом
от «04» августа 2026 года № 10

(Образец обращения)

Генеральному директору
ООО МКК «Квант Финанс»

От: _____
(ФИО/Наименование)

№ договора: _____

Адрес: _____

Тел: _____

Обращение

(изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства)

Приложение:

1. _____;
2. _____;
3. _____.

ФИО

ДАТА

ПОДПИСЬ

(МП, при наличии)