

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о порядке, способах и сроках рассмотрения обращений**  
**обществом с ограниченной ответственность**  
**«МИКРОФИНАНСОВАЯ КОМПАНИЯ НОВОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ»**

Во исполнение Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ (ред. от 22.06.2024) «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», 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 22.06.2017г. (далее – Базовый стандарт СРО), с целью эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в Общество обращений получателей финансовых услуг, а также в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг,

**ОБРАЩЕНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ДОЛЖНО СОДЕРЖАТЬ:**

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом – полные фамилию, имя и отчество (при наличии);
- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом (или юридического лица, выступающего представителем получателя финансовой услуги)– полные наименование, место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

**РЕКОМЕНДУЕМ ВКЛЮЧИТЬ В ВАШЕ ОБРАЩЕНИЕ**  
**СЛЕДУЮЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ:**

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Обществом;
- 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 Общества, 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.

**СПОСОБЫ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ**

Обращение в Общество можно подать следующими способами:

1. Посредством почтовой связи, по адресу: г.Ростов-на-Дону, ул. Портовая, 193, оф. 308;
2. Нарочно на бумажном носителе по адресу: г.Ростов-на-Дону, ул. Портовая, 193, оф. 308;
3. На адрес электронной почты: [help@nfdс.ru](mailto:help@nfdс.ru).
4. Путем нажатия кнопки «подать жалобу» на сайте <https://dengisrazy.ru>

Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество.

В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения, следующими способами:

1. На адрес электронной почты, указанной в обращении;
2. Почтовому адресу, указанному в обращении;
3. Способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и заявителем.

В случае, указания заявителем способа направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение будет направлен способом, указанным в обращении.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями статьи 9.1 ФЗ-151 «О

микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Обществом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

### **СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

Общество рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен Обществом на 10 дней в случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Обществом. В таком случае Общество уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления и направляет заявителю соответствующее уведомление.

### **ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ**

Общество не дает ответ на обращение в случаях, если:

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 Общества, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Общества и членов его семьи;
4. Текст обращения не поддается прочтению;
5. Текст обращения не позволяет определить его суть.

В указанных случаях Общество направляет заявителю уведомление об отказе в рассмотрении обращения в течение 5 рабочих дней со дня регистрации такого обращения вышеуказанными способами, с указанием причин невозможности рассмотреть обращение 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, Общество вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об таком решении заявитель уведомляется вышеперечисленными способами.