УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО МКК «Лайк Мани»
№ 4 от 24.04.2025 г.

ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ИНЫХ ТРЕТЬИХ ЛИЦ И ПОРЯДКУ ОБРАБОТКИ ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ «ЛАЙК МАНИ»

1. Общие положения

1.1. Требования и рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг и иных третьих лиц и порядку обработки таких обращений Микрокредитной компании «Лайк Мани» (Общество с ограниченной ответственностью), (ОГРН 1255200003552, ИНН 5262398074, местонахождения постоянно действующего исполнительного органа: 603022, Нижегородская область, г. Нижний Новгород, ул. Тимирязева, д. 15, корп. 2, помещ. П42, контактный телефон: 8 800 600 88 91, сайт Компании: https://likemoney.su/, регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций – 2503322010150, включено в государственный реестр микрофинансовых организаций - 17.04.2025 г. (далее – Требования) приняты 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, утверждённого Банком России 22.06.2017г. (далее по тексту – Базовый стандарт), Федерального закона от 02.07.2010 N 151-ФЗ "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" в целях обеспечения доступности, результативности и объективности рассмотрения поступающих в адрес Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Лайк Мани» (далее по тексту- Общество) обращений.

1.2. Настоящие Требования подлежат опубликованию на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу https://likemoney.su/.

2. Основные понятия

2.1. Для целей настоящих Требований используются следующие понятия:

- обращение – направленное указанным в п. 3.1. настоящих Требований способом в Общество получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги, иными третьими лицами, заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Обществом финансовых услуг;
- получатель финансовой услуги (равно Клиент Общества) – физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, или юридическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;
- иное третье лицо - физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, или юридическое лицо, не являющееся получателем финансовых услуг Общества, но чьи законные интересы были затронуты при осуществлении Обществом своей деятельности;
- финансовые услуги – услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг;
- официальный сайт Общества - https://likemoney.su/.

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, а

при отсутствии – в том значении, в каком они используются в отраслях законодательства Российской Федерации.

3. Порядок предъявления клиентами Общества обращений

3.1. Клиент Общества вправе направить обращение любым из следующих способов:

3.1.1. в устной форме по круглосуточной телефонной линии Общества 8 800 600 88 91;

3.1.2. в электронной форме:

- по электронной почте на адрес: info@likemoney.ru;
- на официальном сайте Общества в разделе «О Компании», в разделе «Контакты», в поле «Задать вопрос», «Пожаловаться»;

3.1.3. в письменной форме:

- посредством направления почтового отправления по адресу: 603022, Нижегородская область, г. Нижний Новгород, ул. Тимирязева, д. 15, корп. 2, помещ. П42;
- посредством направления уведомления через нотариуса, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку, в случаях, установленных п.п. 3.2.1. – 3.2.2. настоящих Требований;
- посредством заполнения установленной формы заявления при личном обращении в любой офис финансового обслуживания Общества.

3.2. Обращения Клиентов Общества, поданные в письменной форме, должны содержать следующие сведения:

Обращения физических лиц	**Обращения юридических лиц**
✓ Фамилия, имя, отчество (при наличии) обратившегося	✓ Полное наименование обратившегося
✓ Почтовый адрес либо иной адрес обратившегося для направления ответа	✓ Место нахождения обратившегося
✓ Контактные телефоны обратившегося	
✓ Дата составления обращения	
✓ Номер договора микрозайма, являющегося темой обращения	
✓ Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие указанные обстоятельства (копии подтверждающих обстоятельства документов)	
✓ Наименование органа, должности, ФИО сотрудника общества, действия (бездействие) которого обжалуются	
✓ Способ направления ответа обратившемуся	
✓ Иные сведения, которые обратившийся считает необходимым сообщить	

3.2.1. При направлении обращения с намерением выразить отказ от взаимодействия по вопросу взыскания просроченной задолженности, Клиенту Общества необходимо руководствоваться формой заявления, утвержденной уполномоченным органом (Управлением Федеральной службы судебных приставов России), действуя в соответствии с правилами,

регламентированными Федеральным законом от 03.07.2016 № 230-ФЗ «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».

3.2.2. При направлении обращения с намерением выразить отказ от взаимодействия с третьими лицами, не являющимися стороной договора микрозайма, заключенным между Клиентом и Обществом, по вопросу взыскания просроченной задолженности, Клиенту Общества необходимо предоставить, кроме сведений, содержащихся в п. 3.2 настоящих Требований, следующую информацию:

- ✓ контактные номера телефонов абонентов, в отношении которых выражается отказ от взаимодействия по вопросу просроченной задолженности;
- ✓ документы, подтверждающие принадлежность указанных выше контактных номеров телефонов иным лицам (например, копию договора оказания услуг связи абоненту).

3.3. Положения п. 3.2. и п. 3.2.2 настоящих Требований распространяются на обращения иных третьих лиц.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений

4.1. Поступившее обращение регистрируется в Журнале регистрации обращений (Приложение 1 к настоящим Требованиям) в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество.

В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество обязано уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, 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 заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

4.2. 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 настоящей статьи 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.

4.3. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений Обществом назначается сотрудник или подразделение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг и иных лиц. В вышеуказанных целях Общество также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

4.4. Общество обязано составить и направить ответ на поступившее обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в Журнале регистрации обращений, однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в Журнале регистрации обращений, установленного в пункте 4.1. настоящих Требований.

4.5. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Общество по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными

законами.

Общество уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

4.6. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги или иных третьих лиц по существу в следующих случаях:

4.6.1. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

4.6.2. отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

4.6.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей;

4.6.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

4.6.5. текст обращения не позволяет определить его суть;

4.6.6. 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.

4.6.7. в случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги или иного третьего лица его представителем, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги или иного третьего лица. Такими документами являются:

- ✓ для физических лиц:

- простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги);

- решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности);

- нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

- ✓ 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.

4.7. Общество вправе отказать в удовлетворении обращения с требованием об отказе от взаимодействия (в том числе с третьими лицами) при несоблюдении Клиентом Общества или иным третьим лицом правил, установленных абз. 2 п. 3.1.3., а также п.п. 3.2. – 3.3. настоящих Требований.

4.8. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов Общества или иных лиц, поданные в электронной форме, а также в устной форме по круглосуточной телефонной линии Общества, не принимаются.

4.9. Обращение получателей финансовой услуги, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

4.10. В случаях, предусмотренных пунктом 4.5. настоящих Требований, Общество сообщает получателю финансовых услуг в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

4.11. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на

обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Общество информирует Клиента Общества о риске получения информации о нем неуполномоченным лицом.

4.12. В случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.13. Процедура рассмотрения обращения Обществом состоит в следующем:

- ✓ проводится детальное исследование обстоятельств, указанных в обращении;
- ✓ на основании официальных источников информации составляется ответ на обращение на бумажном носителе, по телефону или в виде электронного сообщения.

4.14. Общество предусматривает следующие формы ответов на обращения, уведомления о регистрации, уведомления о продлении:

4.14.1. Форма ответа на устные обращения определяется Обществом самостоятельно и доводится до сведения получателя финансовой услуги.

4.14.2. Форма ответа на обращения, полученные в письменной и электронной форме, 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, заключенного между Обществом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

4.15. Обращения получателей финансовой услуги, их копии, документы по их рассмотрению, ответы на обращения являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающиеся получателя финансовой услуги.

4.16. Письменные обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в журнале регистрации обращений (по обращениям поступившим до 01.01.2024 г.). С 01 июля 2024 года Обществом хранятся обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

5. Заключительные положения

5.1. Общество вправе изменять и дополнять настоящие Требования.

5.2. Действующая редакция требований в день ее утверждения размещается на сайте общества.