Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «БюджетРу»;
ИНН 9721262312 ОГРН: 1267700035723
Юридический адрес: 109431, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный Округ Выхино-Жулебино, ул. Привольная, д. 70 к. 1, помещ. 183

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
ООО МКК «БюджетРу»
№ 4 от 17.09.2026

ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ И ПОРЯДКУ ОБРАБОТКИ ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ

г. Москва 2026г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ (далее – Требования) 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 (далее – Базовый стандарт), утвержденного Банком России.

1.2. Ответственным за работу с обращениями Клиентов в Компании, является Генеральный директор (далее – ответственный сотрудник).

1.3. Все обращения, поданные в Компанию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п. 3.6 Требований. Отказ в приеме обращений не допускается.

1.4. Все поступившие письменные обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в **Журнале регистрации обращений Клиентов** (Приложение №1 к настоящим Требованиям).

1.5. Срок рассмотрения обращения Компанией не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в п. 4.1.6 настоящих Требований.

1.6. Данные Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте по адресу: https://budgett.ru/ в разделе «Документы».

2. Основные понятия

Обращение - направленное указанным в п. 3.1 настоящих Требований способом в Компанию получателем финансовой услуги или представителем получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом, или лицом заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Компанией финансовых услуг. **Официальный сайт** - https://budgett.ru/

Получатель финансовой услуги (в том числе Заемщик, Клиент) - физическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу.

Компания - Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «БюджетРу», сокращенное наименование – ООО МКК «БюджетРу».

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте – в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

3. Порядок предъявления клиентами обращении

3.1 Клиент вправе оставить обращение любым удобным для него способом, а именно:

3.1.1.посредством почты, по юридическому адресу Компании.

3.1.2.путем устного обращения в части текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма. При этом такое обращение не фиксируется в Журнале регистрации обращений, а Клиент получает ответ в день обращения либо по телефону, либо через смс-сообщение.

3.1.3. путем направления собственноручно подписанного заявления об оспаривании своей кредитной истории посредством электронной почты или почтовой корреспонденции. Такое обращение должно содержать полную информацию об оспариваемой части кредитной истории (данные кредитора. реквизиты договора. данные Клиента (ФИО. паспорт. адрес прописки и т.д.). а также адрес электронной почты, на которую будет отправлен ответ на данное заявление.

3.2. Обращения Клиентов – физических лиц, поданные в письменной форме (на бумажном или электронном носителе) должны содержать:

- Фамилию, имя, отчество (при наличии) Клиента;
- Паспортные данные Клиента (Серия, номер, когда и кем выдан);
- Почтовый или электронный адрес Клиента для направления ответа с учетом положений, предусмотренных п. 3.10 настоящих Требований;
- Личную подпись Клиента;
- Подпись уполномоченного представителя Клиента;
- Дату написания обращения;
- Контактные телефоны Клиента;
- Номер договора, заключенного между Клиентом и Компанией, являющегося темой обращения;
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства; • Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства с указанием перечня прилагаемых к обращению документов;
- Документ, подтверждающий полномочия представителя Клиента;
- Наименование органа, должности, ФИО работника Компании, действия

(бездействие) которого обжалуются;

- Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- Способ получения ответа Клиентом. Если способ получения ответа в обращении не указан, Компания направляет ответ способом, указанным в договоре займа. При отправке ответа на электронную почту принимается во внимание данные электронной почты, которые клиент указал в обращении, а если обращение не содержит таких данных, ответ направляется на адрес электронной почты, предоставленный Клиентом при оформлении займа или регистрации в личном кабинете Компании (обновлении данных в личном кабинете). 3.1. При обращении Клиента (в том числе по вопросам реструктуризации) в нижеуказанных случаях, наступивших после получения им суммы потребительского займа, требуются подтверждающие документы, выданные государственными органами или уполномоченными организациями.

Такими случаями признаются:

1) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью Клиенту или его близким родственникам;

2) присвоение Клиенту инвалидности 1-2 группы после заключения договора займа;

3) тяжелое заболевание Клиента, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

4)вынесение судом решения о признании Клиента недееспособным или ограниченным в дееспособности;

5)единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей

Клиентом по договору потребительского займа;

6) потеря работы или иного источника дохода Клиентом в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если Клиент имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;

7) обретение Клиентом статуса единственного кормильца в семье;

8) призыв Клиента в Вооруженные Силы Российской Федерации;

9) вступление в законную силу приговора суда в отношении Клиента, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

10) произошедшее не по воле Клиента существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода Клиента и (или) его способность исполнять обязательства по договору займа. Компания вправе запросить недостающие документы у Клиента в случае, если заявление (в том числе о реструктуризации) было направлено без указанных документов.

3.4. Обращения, отправленные Клиентом в электронном виде, подлежат рассмотрению по существу только в случае подписания такого обращения Клиентом электронной подписью.

3.5. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и Компанией. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Компания вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Клиента. Такими документами являются: • для физических лиц: 1) простая письменная доверенность, удостоверенная Клиентом в Офисе; 2) нотариально оформленная доверенность; 3) решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и 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 её наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

3.6. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме, не принимаются.

3.7. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения Клиенту по существу в следующих случаях:

3.7.1. в обращении не указана идентифицирующая получателя финансовой услуги информация (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), паспортные данные 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);

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

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

3.7.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

3.8. В случаях, указанных в п. 3.6 настоящих Требований, Компания сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения, по существу.

3.9. В случае возникновения у Компании сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента Компания информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Компанией.

3.10. Ответ на обращение направляется Клиенту по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Компанией, иным способом, указанным в Договоре займа.

3.11. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, действующим на основании доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Компания направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу Клиента, указанному анкете при оформлении договора займа.

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

3.13. Обращения Клиентов в Компанию, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

3.14. Письменные обращения (включая электронные) и документы по их рассмотрению хранятся Компанией в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

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 (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Компанией) изучается ответственным сотрудником, который принимает решение о допустимости рассмотрения обращения.

Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п.3.6 Требований.

4.1.2. Если обращение не подлежит рассмотрению по существу, ответственный сотрудник вправе письменно известить Клиента или его представителя о невозможности рассмотрения обращения, с сообщением причин, на основании которых обращение не может быть рассмотрено.

4.1.3. Ответственный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ.

4.1.4. Ответственный сотрудник обязан составить ответ на поступившее к нему письменное 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».

4.1.5. В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный сотрудник обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у Клиента недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Клиентом Компания обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.2. Под процедурой рассмотрения обращений понимается установленный Компанией порядок действий, в рамках которого ответственный сотрудник осуществляет следующее:

- проводит детальное расследование;
- использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;
- составляет ответ на обращение на бумажном носителе или в виде электронного сообщения.

4.3. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом: - письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Компании, подписан руководителем Компании или иным уполномоченным представителем. Дата и регистрационный номер ответа должны быть отражены в Журнале регистрации обращений.

- письменный ответ может быть направлен Клиенту или его представителю на почтовый адрес или электронный адрес, в порядке, указанном в пп. 3.9-3.11 настоящих Требований.

5. Заключительные положения

5.1. Компания вправе изменять и дополнять настоящие Требования.

5.2. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается на сайте Компании в сети интернет по адресу: https://budgett.ru/

Журнал регистрации обращений

Дата обращения	Входящий номер	ФИО получателя финансовой услуги (представителя) или наименование юридического лица	Тема обращения	Исходящий номер	Дата ответа	ФИО работника, подготовившего ответ	Содержание ответа	Результат рассмотрения