УТВЕРЖДЕНО:

Приказом № 19 от 30.06.2026г.

Директор ООО МКК «Регион Юг»

_____Голенко О.Н.

ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
ООО МКК «РЕГИОН ЮГ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями клиентов-получателей финансовых услуг ООО МКК «Регион Юг(далее по тексту микрофинансовая организация)» (далее по тексту - Положение) разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации No 2300 от 07.02.1992 О защите прав потребителей , Федеральным законом от 02.07.2010 N 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях , Федеральным законом от 27.06.2006 No152 -ФЗ О персональных данных, Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 442-ФЗ, Федеральным законом от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации» (утв. Банком России (Протокол № КФНП-14 от 7 мая 2026 г) в целях:

-Обеспечения соблюдения прав и законных интересов клиентов, заключивших договор микрозайма, займа

- Повышения уровня финансовой грамотности потребителей финансовых услуг;

- Повышения качества услуг микрофинансовых организаций и росту удовлетворенности потребителей.

1.2 В настоящем Положении используемые термины имеют следующее значение:

Клиент - физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель или юридическое лицо и заключившее или имеющее намерение заключить договор займа с микрофинансовой организацией, а также надлежащим образом уполномоченный представитель такого лица;

Реструктуризация задолженности – решение микрофинансовой организации в отношении задолженности клиента, влекущее изменение срока и (или) порядка исполнения обязательств по договору займа, порядка расчета и размера процентной ставки по договору займа размера задолженности, в том числе: полное или частичное прощение суммы основного долга и/или начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа и/или пени) за несвоевременный возврат суммы микрозайма, займа, рассрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

рассрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;

Обращение - направленное в микрофинансовую организацию клиентом, представителем, правопреемником клиента, а также поступившее в микрофинансовую организацию из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления о предоставлении займа), жалоба, просьба или предложение, связанные с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ, в котором выражается несогласие с совершенным действием (допущенным бездействием) работника микрофинансовой организации при осуществлении сделок или сообщается о нарушении прав и охраняемых законом интересов клиента со стороны микрофинансовой организации, а равно содержится просьба о реструктуризации задолженности по договору микрозайма, займа.

Договор об оказании финансовой услуги- договор займа, заключенный между микрофинансовой организацией и клиентом;

СРО – Саморегулируемая организация Некоммерческое партнѐрство Объединение микрофинансовых организаций МиР , ОГРН 1137799014055.

2. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений

2.1 Настоящее Положение распространяются на все обращения, поступающие в микрофинансовую организацию от Клиентов и связанные с осуществлением микрофинансовой организацией деятельности, предусмотренной Законом № 151-ФЗ, в том числе поступающие в микрофинансовую организацию из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Закона № 86-ФЗ.

2.2. При рассмотрении обращений микрофинансовая организация руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

2.3. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в микрофинансовой организации назначается специалист по рассмотрению обращений.

2.4. Специалист по рассмотрению обращений имеет право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у Клиентов, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников микрофинансовой организации предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к Директору с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Клиентов.

2.5. Поступившее в микрофинансовую организацию обращение подлежит регистрации специалистом по рассмотрению обращений в Журнале регистрации обращений, который ведется на бумажном носителе, оформляется с использованием компьютерной техники,

распечатывается ежеквартально и подписывается собственноручными подписями специалиста по рассмотрению обращений и Директора в соответствии с настоящим Положением (далее Журнал), не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в микрофинансовую организацию.

В случае поступления обращения в форме электронного документа микрофинансовая организация уведомляет Клиента о 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 микрофинансовой организацией и Клиентом.

В случае, если Клиент 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 не позднее дня регистрации обращения

Обращение подлежит регистрации в Журнале с отражением по каждому обращению следующих сведений:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц - фамилия, имя и отчество (при указании в обращении) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;

3) тематика обращения.

2.6. 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:

1) результат рассмотрения обращения;

2) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

2.7. В случае получения микрофинансовой организацией обращения, содержащего информацию о неправомерном использовании третьими лицами персональных данных физических лиц с целью получения займа такими третьими лицами, микрофинансовая организация:

1) в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в микрофинансовую организацию, направляет физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, информацию о правах указанного физического лица, о дальнейших действиях микрофинансовой организации в связи с получением обращения, о сроках реализации данных мероприятий и информирования физического лица об их результатах, а также о возможности признания микрофинансовой организацией отсутствия у физического лица задолженности по займу и инициации соответствующей корректировки его кредитной, в случае выявления факта (признаков) выдачи займа третьему лицу;

2) при наличии запроса физического лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика, предоставляет ему договор займа, в отношении которого подано обращение, а также иные документы и сведения, которые были получены микрофинансовой организацией при заключении договора займа;

3) рассматривает обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения

4) анализирует обстоятельства выдачи займа, включая содержание сведений, полученных при оформлении договора займа, действия, предпринятые микрофинансовой организацией для идентификации клиента и дополнительного контроля в целях проверки достоверности полученных при оформлении договора займа сведений о заемщике, а также иную доступную информацию для формирования вывода о факте (признаках) выдачи займа физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, либо третьему лицу;

5) на время рассмотрения обращения прекращает взаимодействие с физическим лицом, указанным в договоре займа в качестве заемщика, для целей взыскания с него задолженности по займу;

6) в случае установления по результатам проводимых мероприятий факта (признаков) выдачи займа третьему лицу сообщает физическому лицу, указанному в договоре займа в качестве заемщика, об отсутствии у него задолженности по займу, прекращает процедуру взыскания с него задолженности по займу, в том числе осуществляемого в судебном порядке и (или) порядке исполнительного производства, а также обращается в бюро кредитных историй, в которое была предоставлена информация о выданном займе, с заявлением о соответствующей корректировке кредитной истории в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения

7) в случае неустановления по результатам проводимых мероприятий факта (признаков) выдачи займа третьему лицу направляет 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 микрофинансовой организацией займа третьему лицу, а также возобновлении микрофинансовой организацией процедуры взыскания с физического лица, указанного в договоре займа в качестве заемщика, задолженности по займу.

Ответ на обращение направляется в течение пятнадцати рабочих дней со 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 микрофинансовой организацией и клиентом а, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен направляется способом, указанным в обращении.

8) не ставит возможность рассмотрения микрофинансовой организацией 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 микрофинансовую организацию каких-либо подтверждающих документов от сторонних коммерческих организаций. Предлагая физическому лицу предоставить дополнительную информацию для целей рассмотрения обращения, микрофинансовая организация доводит до его сведения, что отказ или невозможность предоставления такой информации не влияет на принятие решения о рассмотрении обращения.

2.8. Направленный ответ клиенту по результатам рассмотрения его обращения должен быть мотивирован.

2.9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения подписываются Директором микрофинансовой организации и направляются Клиенту в течение пятнадцати рабочих дней со 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 микрофинансовой организацией и клиентом а, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен направляется способом, указанным в обращении.

2.10. Ответ на обращение по существу не дается микрофинансовой организацией в следующих случаях:
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 микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.
2.11. В случае если на обращение не может быть дан ответ, удовлетворяющий требования клиента, микрофинансовая организация может предложить заявителю, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

3. Информационное обеспечение работы с обращениями

Микрофинансовая организация на официальном сайте микрофинансовой организации и в офисах обслуживания Клиентов информирует о необходимости указания в обращении фамилии (наименования) Клиента и адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также о рекомендациях по включению в обращение получателей финансовых услуг следующей информации и документов (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между Клиентом и микрофинансовой организацией;

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

3) наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействия) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

4. Особенности рассмотрения обращений о реструктуризации задолженности по договорам микрозайма, займа

4.1. В случае поступления обращения о реструктуризации задолженности по договору микрозайма, займа микрофинансовая организация обращает особое внимание на жизненную ситуацию заѐмщика и документальное подтверждение изложенных в обращении фактов.

4.2. Микрофинансовая организация в лице уполномоченного специалиста в кратчайшие сроки рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности заѐмщика перед микрофинансовой организацией в следующих случаях:

1.Смерть заемщика (сумма выплаты может быть снижена в случае обращения наследника или
иного правопреемника);

2.Несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью заемщику или его близким лицам;

3.Присвоение инвалидности заемщику;

4.Тяжѐлое заболевание заемщика (21 день) со сроком реабилитации свыше 14 дней;

5.Наличие решения суда о признании заемщика ограниченно дееспособным;

6.Значительная материальная потеря в виде единовременной утраты имущества заемщика на сумму свыше 500 000 рублей;

7.Потеря работы заемщиком в течение 3-х месяцев, предшествующих обращению,
или в течение срока действия договора микрозайма в случае, если заемщик имеет несовершеннолетних детей либо семья заемщика относится в соответствии с законодательством РФ к неполной;

8.Невозможность трудоустройства заемщика на протяжении срока свыше трех месяцев;

9.Обретение заемщиком статуса единственного кормильца в семье;

10. Обретение заемщиком статуса опекуна;

11. Призыв заемщика в Вооруженные силы РФ;

12. Наличие в отношении заемщика вступившего в законную силу приговора суда с наказанием,
связанным с лишением свободы;

13. Резкое ухудшение жизненных обстоятельств заемщика, не связанное с указанными в п.п.1-12 случаями, однако способное повлиять на размер дохода заемщика и/или его способность исполнять обязательства по договору микрозайма.

Данные факты требуют обязательного подтверждения документами государственных органов или иных уполномоченных организаций. Клиент должен предоставить указанные документы микрофинансовой организации вместе с обращением или в разумный срок после их запроса.

4.3. Микрофинансовой организацией может быть принято решение о реструктуризации

задолженности по договору микрозайма либо об отказе в удовлетворении просьбы клиента.
4.4. По итогам рассмотрения обращения клиенту направляется ответ, а в случае принятия решения о реструктуризации задолженности в течение десяти рабочих дней между микрофинансовой организацией и заѐмщиком подписываются необходимые документы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
4.5. Если по истечении десятидневного срока после извещения клиента о принятом решении клиент не изъявляет желания пересматривать условия договора посредством подписания соответствующих документов, микрофинансовая организация вправе изменить или отменить принятое ранее решение.
4.6. Микрофинансовая организация вправе в одностороннем порядке принять решение о прощении долга или уменьшении размера обязательств клиента по договору потребительского займа без подписания дополнительных соглашений с направлением Клиенту уведомления о принятом решении, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации

5. Порядок рассмотрения обращений о нарушениях со стороны работников микрофинансовой организации

5.1. В случае если обращение клиента содержит информацию о некорректных или незаконных действиях работников микрофинансовой организации, специалист по рассмотрению обращений сообщает об этом факте Директору микрофинансовой организации и предоставляет всю имеющуюся информацию, а в случае необходимости запрашивает дополнительную информацию у заявителя.
5.2. Директор в кратчайшие сроки проводит служебную проверку по фактам, изложенным в обращении.
5.3. Клиенту сообщается об итогах рассмотрения его обращения, а при выявлении нарушений приносятся извинения и сообщается о принятых мерах

6. Права клиента на досудебный порядок разрешения споров

6.1.При нарушении клиентом сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, микрофинансовая организация письменно доводит до сведения клиента претензию для разрешения спора в досудебном порядке.
6.2. В претензии, направляемой микрофинансовой организацией, должна быть указана следующая информация:
1) наименование микрофинансовой организации и сведения, достаточные для ее идентификации;
2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
3) способ(ы) оплаты задолженности;
4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
5) способы внесудебного разрешения спора,
6.3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии микрофинансовой организацией клиенту, обязательства, указанные в

претензии, не были должным образом исполнены клиентом, микрофинансовая организация вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.
6.4. Микрофинансовая организация и Клиент при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе претензионный порядок, медиативные процедуры, переговоры.

Микрофинансовая организация и Клиент взаимодействуют с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг".

7. "Самодонос",
учет итогов рассмотрения обращений клиентов
7.1. В случае выявления микрофинансовой организацией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", микрофинансовая организация направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий (СРО "МиР") , для осуществления СРО контроля в день направления ответа на обращение заявителю.
7.2. По запросу СРО, (но не чаще 4-ех раз в год) в течение десяти рабочих дней с момента получения запроса, микрофинансовая организация направляет в СРО (в той форме и по тому адресу, которые указаны в этом запросе СРО) отчет содержащего следующие данные:

1) количество поступивших обращений;
2) предмет обращений;
3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично)

7.2. 2. Микрофинансовая организация использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания клиентов.
8. Взаимодействие с Банком России
8.1. В случае поступления в микрофинансовую организацию 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)", микрофинансовая организация обязана рассмотреть его в соответствии с предусмотренными требованиями (описанными ниже в п.8.2 настоящей статьи), а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений, направленных клиенту, в день их направления клиенту.
8.2. Поступившее в Банк России обращение физического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель) о нарушении микрофинансовой организацией его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц в течение семи рабочих дней со дня регистрации в Банке России направляется для рассмотрения по

существу в микрофинансовую организацию. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Банк России направляет заявителю по указанным в обращении адресу электронной почты, почтовому адресу или через федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (в зависимости от способа поступления обращения) уведомление о направлении обращения в микрофинансовую организацию не позднее трех рабочих дней со дня направления обращения в микрофинансовую организацию.

В случае, если заявитель при направлении обращения в форме электронного документа указал на необходимость направления ответа на обращение на бумажном носителе, Банк России направляет ответ или уведомления по почтовому адресу, указанному в обращении.

Банк России самостоятельно рассматривает обращение по существу и дает заявителю письменный ответ в случае, если микрофинансовой организацией в установленный законодательством Российской Федерации срок не направлены в Банк России копия ответа на обращение или копия уведомления от микрофинансовой организации. Ответ на обращение дается Банком России в течение 15 рабочих дней со дня, установленного для направления копии ответа на обращение или копии уведомления от микрофинансовой организации.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк России вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

Ответ на обращение или уведомления Банка России направляются Банком России в виде документа, оформленного в порядке, предусмотренном Банком России.

Приложение №1
к «Положению о работе с обращениями
клиентов- получателей финансовых услуг
ООО МКК «Регион Юг» от 01.07.2026 г.

Директору ООО МКК «Регион Юг» Голенко О.Н.

От _____
(наименование заемщика, представителя, ФИО
наименование ИП / ЮЛ)

ИНН _____
телефон _____

Заявление на реструктуризацию микрозайма/займа

г. Краснодар **«_____»_____20___**

Прошу рассмотреть вопрос о реструктуризации задолженности по договору микрозайма/займа № _____ от _____ 20___ года на следующих условиях:

☐ Продление срока договора микрозайма/займа до « _____» _____20___ года **(но не более 12 месяцев)** с пересчетом графика платежей.

Настоящим заявляю, что причина моего обращения в ООО МКК «Регион Юг» с заявлением о рассмотрении возможности реструктуризации микрозайма/займа является:

□ **финансовые трудности /снижение выручки** в связи с (указать комментарии):
_____

□ **Иное** (указать причину):
_____

Среднемесячный доход/выручка на дату заявления составляет: _____руб.
На текущий момент просроченная задолженность:
☐ Отсутствует
☐ Составляет: _____ руб.
Источник и перспектива погашения микрозайма/займа: _____
_____

Указывается при наличии поручителей/залогодателей по договору займа:

Настоящим информирую ООО МКК «Регион Юг» о том, что поручитель/ залогодатель *(нужное подчеркнуть)* по договору микрозайма/займа № _____ от _____ 20 __ года
_____
_____
(укажите полностью наименование/ФИО поручителя/залогодателя) проинформированы мной о данном обращении в ООО МКК «Регион Юг» по вопросу о возможной реструктуризации микрозайма/займа и при положительном решении ООО МКК «Регион Юг» дали свое согласие /отказались (нужное подчеркнуть) заключить дополнительные соглашения к договорам поручительства/залога о реструктуризации микрозайма/займа на вышеуказанных условиях.

Настоящим подтверждаю, что я проинформирован о сроках рассмотрения заявления до 15 календарных дней. Ответ о принятом решении прошу предоставить мне:
☐ **на адрес электронной почты: _____**
☐ **почтовым отправлением по адресу, указанному в договоре займа**
☐ **лично у руки, при визите в офис ООО МКК «Регион Юг»**

Заёмщик _____ / _____
Подпись/печать ФИО заемщика/ представителя

Приложение №2

к «Положению о работе с обращениями клиентов-получателей финансовых услуг ООО МКК «Регион Юг» от 01.07.2026 г.

ОБРАЗЕЦ ОБРАЩЕНИЯ

КЛИЕНТА-ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

ООО МКК "РЕГИОН ЮГ"

Директору ООО МКК "Регион Юг"

Голенко О.Н.

от кого:

ФИО , адрес, контактный телефон,
почтовый адрес эл.почты (при наличии)

ОБРАЩЕНИЕ

1.Номер и дата договора, заключенного между ООО МКК "Регион Юг" и получателем финансовой услуги

2. Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых заявлены фактические требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

3.Наименование органа, должности, Ф.И.О. должностного лица ООО МКК "Регион Юг",

чьи действия(бездействия) обжалуются настоящим обращением.

4. Иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить.

Ответ на мое обращение прошу направить мне:

- на указанный адрес электронной почты
- почтовым отправлением по указанному адресу

Приложение: копии документов, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства

"___"_____202_г . _____/_____

(дата обращения) (подпись) (фамилия имя отчество)

Приложение №1
к «Положению о работе с обращениями
клиентов- получателей финансовых услуг
ООО МКК «Регион Юг» от 01.07.2026 г.

Директору ООО МКК «Регион Юг» Голенко О.Н.

От _____
**(наименование заемщика, представителя, ФИО
наименование ИП / ЮЛ)**

ИНН _____
телефон _____

Заявление на реструктуризацию микрозайма/займа

г. Краснодар **«_____»_____20___**

Прошу рассмотреть вопрос о реструктуризации задолженности по договору микрозайма/займа № _____ от _____ 20___ года на следующих условиях:

☐ Продление срока договора микрозайма/займа до « _____» _____20___ года **(но не более 12 месяцев)** с пересчетом графика платежей.

☐ Иное (указать)_____

_____

_____

Настоящим заявляю, что причина моего обращения в ООО МКК «Регион Юг» с заявлением о рассмотрении возможности реструктуризации микрозайма/займа является:

□ **финансовые трудности /снижение выручки** в связи с (указать комментарии):

_____

□ **Иное** (указать причину):

_____

Среднемесячный доход/выручка на дату заявления составляет: _____руб.
На текущий момент просроченная задолженность:
☐ Отсутствует
☐ Составляет: _____ руб.
Источник и перспектива погашения микрозайма/займа: _____

_____

Указывается при наличии поручителей/залогодателей по договору займа:
Настоящим информирую ООО МКК «Регион Юг» о том, что поручитель/ залогодатель *(нужное подчеркнуть)* по договору микрозайма/займа № _____ от _____ 20 __ года

_____

_____

(укажите полностью наименование/ФИО поручителя/залогодателя) проинформированы мной о данном обращении в ООО МКК «Регион Юг» по вопросу о возможной реструктуризации микрозайма/займа и при положительном решении ООО МКК «Регион Юг» дали свое согласие /отказались (нужное подчеркнуть) заключить дополнительные соглашения к договорам поручительства/залога о реструктуризации микрозайма/займа на вышеуказанных условиях.

Настоящим подтверждаю, что я проинформирован о сроках рассмотрения заявления до 15 календарных дней.
Ответ о принятом решении прошу предоставить мне:
☐ **на адрес электронной почты: _____**
☐ **почтовым отправлением по адресу, указанному в договоре займа**
☐ **лично у руки, при визите в офис ООО МКК «Регион Юг»**

Заёмщик _____ / _____
Подпись/печать ФИО заемщика/ представителя

Приложение №2

к «Положению о работе с обращениями клиентов-получателей финансовых услуг ООО МКК «Регион Юг» от 01.07.2026 г.

ОБРАЗЕЦ ОБРАЩЕНИЯ

КЛИЕНТА-ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

ООО МКК "РЕГИОН ЮГ"

Директору ООО МКК "Регион Юг"
Голенко О.Н.
от кого:
ФИО , адрес, контактный телефон,
почтовый адрес эл.почты (при наличии)

ОБРАЩЕНИЕ

1.Номер и дата договора, заключенного между ООО МКК "Регион Юг" и получателем финансовой услуги

2. Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых заявлены фактические требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

3.Наименование органа, должности, Ф.И.О. должностного лица ООО МКК "Регион Юг", чьи действия(бездействия) обжалуются настоящим обращением.

4. Иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить.

Ответ на мое обращение прошу направить мне:

- ☐ на указанный адрес электронной почты
- ☐ почтовым отправлением по указанному адресу

Приложение: копии документов, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства

"___"_____202_г . _____/_____

(дата обращения) (подпись) (фамилия имя отчество)