

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
Общества с ограниченной ответственностью  
Микрокредитная компания «Лига Капитал»  
Калькова Анна Михайловна

(подпись руководителя и оттиск печати организации)



17.04.2026  
(дата утверждения)

## Порядок рассмотрения обращений в ООО МКК «Лига Капитал»

### 1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок определяет общие принципы и порядок рассмотрения обращений заявителей по вопросам осуществления микрофинансовой деятельности ООО МКК «Лига Капитал» (далее - Порядок) в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

1.2. При рассмотрении обращений заявителей ООО МКК «Лига Капитал» (далее – Компания; Микрофинансовая организация) руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении микрофинансовой организацией его обращения.

1.3. Компания использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

1.4. В целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений заявители могут направить обращение, в Компанию по адресу электронной почты: [kalkova@vpcg.ru](mailto:kalkova@vpcg.ru).

### 2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке.

2.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

- Микрофинансовая организация - ООО МКК «Лига Капитал».

- Заявитель - физическое лицо или юридическое лицо, обратившееся в ООО МКК «Лига Капитал» по вопросам осуществления деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – микрофинансовая деятельность).

- Обращение - направленное в Микрофинансовую организацию заявителем, Банком России в письменной форме, на бумажном носителе или в виде электронного документа, заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся осуществления Компанией микрофинансовой деятельности.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства РФ, используемые в настоящем Порядке, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

### 3. Прием и регистрация Обращения.

3.1. Микрофинансовая организация принимает Обращения в письменном виде нарочно или по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении, или простым почтовым отправлением, по адресу в пределах места нахождения Микрофинансовой организации, адресу места нахождения филиала, Микрофинансовой организации, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также в электронном виде по адресу электронной почты, указанному в пункте 1.4 Порядка.

3.2. Поступившее в Микрофинансовую организацию Обращение в течение 1 (одного) рабочего дня с даты его поступления регистрируется в «Журнале регистрации обращений».

3.3. В случае поступления в Микрофинансовую организацию Обращения в форме

электронного документа Микрофинансовая организация уведомляет заявителя о регистрации Обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу. 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. Предельные сроки рассмотрения Обращений.

4.1. Микрофинансовая организация рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет заявителю ответ на Обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации Обращения в «Журнале регистрации обращений».

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Микрофинансовая организация 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. Микрофинансовая организация уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.

#### 5. Работа с Обращениями, формы и способы предоставления ответа на Обращение.

5.1. Микрофинансовая организация ответ на обращение по существу не дает 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.

5.3. При принятии Микрофинансовой организацией решения оставить Обращение без ответа по существу, она направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 3.3 Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

5.4. 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, Микрофинансовая организация самостоятельно примет решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в соответствии пунктом 5.3 Порядка.

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

5.6. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Микрофинансовой организацией в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения их копии, документы по их рассмотрению, ответы, являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Заявителя и (или) его Обращения.

При поступлении 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 рассматривает его в соответствии с настоящим Порядком, а также направляет в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, в день их направления заявителю.