



ООО «Микрокредитная компания деньги в срок»
ОГРН: 5187746030445
129090, Г.МОСКВА ПЛ.СУХАРЕВСКАЯ М.Д.3 АН 1
П III К1 ОФ 25
Телефон: +7 (495) 095-70-57
E-mail: info@dengivсроk.ru

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Генерального директора
Общества с ограниченной ответственностью
«Микрокредитная компания деньги в срок»
от «11» октября 2019 г.

Регламент рассмотрения обращений Общества с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания деньги в срок»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях улучшения качества предоставления услуг Обществом с ограниченной ответственностью «Микрокредитная компания деньги в срок» (ОГРН 5187746030445, регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 1903045009125, адрес: 129090, Г.МОСКВА ПЛ.СУХАРЕВСКАЯ М.Д.3 АН 1 П III К1 ОФ 25, официальный сайт в сети «Интернет» – <https://dengivсроk.ru>) (далее – Общество), обеспечения соблюдения законных прав и интересов Клиентов, разрешения вопросов, возникающих у Клиентов при обращении в Общество, урегулирования спорных ситуаций и разногласий между Клиентами и Обществом.

1.2. Под Клиентом в целях настоящего Регламента понимается физическое лицо, обратившееся в Общество с целью получить, получающее или получившее финансовую услугу.

1.3. Под финансовой услугой в целях настоящего Регламента понимается услуга по предоставлению потребительских займов получателям финансовых услуг.

1.4. Настоящий Регламент определяет основные условия и порядок направления Клиентами обращений в адрес Общества и рассмотрения обращений Обществом, а также регулирует отношения, возникающие в связи с этим, между сторонами.

1.5. Настоящий Регламент описывает способы направления Клиентами обращений, а также определяет принципы работы Общества с обращениями Клиентов.

1.5. При рассмотрении обращений Клиентов Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

1.6. Ответ на Обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Общества.

2. Порядок направления Обращений

2.1. Под обращением в целях настоящего Регламента понимается направленные в Общество Клиентом, представителем Клиента в письменной форме заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания Обществом финансовых услуг.

2.2. Обращение в обязательном порядке должно содержать данные, позволяющие идентифицировать лицо, направившее такое обращение, а именно:

- фамилия, имя, а также отчество (при наличии) Клиента;
- адрес электронной почты (если ответ на обращение должен быть предоставлен по электронной почте);
- почтовый адрес (если ответ на обращение должен быть предоставлен на бумажном носителе).

Клиенту рекомендуется включать в обращение следующую информацию:

- 1) номер договора, заключенного между Клиентом и Обществом;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование отдела, должность, фамилия, имя и отчество (при наличии) работника Общества, действия (бездействие) 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.

2.3. Общество вправе не отвечать на Обращение в случае направления обращения от имени Клиента его представителем, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Клиента.

2.4. Общество вправе отказать в рассмотрении Обращения Клиента в случаях, если:

- в обращении не содержится идентифицирующие Клиента признаки, указанные в п. 2.2 настоящего Регламента;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- текст обращения и/или данные, позволяющие идентифицировать Клиента, не поддаются прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который Клиенту ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и во вновь полученном Обращении не содержится новых доводов или обстоятельств, о чем Клиент, направивший Обращение, уведомляется.

2.5. В случаях, не указанных в п. 2.3, п. 2.4. настоящего Регламента, все поступившие в Общество Обращения Клиентов являются обязательными для рассмотрения Обществом.

2.6. Обращение может быть направлено Клиентом в Общество одним из следующих способов

(если иной порядок направления для данного вида обращений не установлен законом):

2.6.1. Путем направления Обращения в адрес Общества по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу, указанному в договоре потребительского займа и (или) на официальном сайте Общества.

2.6.2 Путем направления Обращения в адрес Общества по электронной почте на адрес электронной почты Общества.

2.7. В случае если обращение направляется Клиентом в Общество способом, указанным в п. 2.6.2 настоящего Регламента, обращение, а также прилагаемые к нему документы должны быть отсканированы Клиентом и направлены в Общество в виде файлов в формате PDF.

Направленные Клиентом в адрес Общества документы и обращения в электронной форме должны быть четкими, хорошо читаемыми, на них должны быть отчетливо видны обязательные сведения, указанные в п. 2.2 настоящего Регламента, включая личную подпись Клиента.

3. Порядок рассмотрения Обращений Обществом

3.1. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих Обращений в Обществе назначается работник или подразделение по рассмотрению обращений Клиентов. В вышеуказанных целях Общество также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

3.2. Общество осуществляет фиксацию всех поступивших обращений в «Журнале регистрации обращений».

3.3. Поступившее Обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносится в «Журнал регистрации обращений».

3.4. В «Журнале регистрации обращений» указывается следующая информация о поступившем в Общество обращении:

- номер записи;
- дата и способ поступления обращения;
- входящий номер обращения;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) Клиента, направившего обращение;
- способ и адрес направления корреспонденции;
- исходящий регистрационный номер;
- дата направления Клиенту Ответа на Обращение;
- примечание.

3.5. Общество обязано рассмотреть поступившее Обращение и направить ответ Клиенту 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», а именно не позднее 1 (одного)

рабочего дня с даты поступления обращения.

В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у Клиента недостающую информацию и (или) документы с указанием разумного срока предоставления недостающей информации и (или) документов. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов клиентом, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок, обращение рассматривается на основании имеющихся в наличии документов.

3.6. Полученное в устной форме обращение Клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского займа, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

3.7. Если Обществом отказано в рассмотрении обращения, лицо, ответственное за рассмотрение обращений письменно извещает Клиента, подавшего такое обращение, об отказе в рассмотрении обращения, с указанием причин, в связи с которыми обращение не может быть рассмотрено. В случае устранения причин, послуживших основанием отказа в рассмотрении обращении, такое обращение подлежит рассмотрению в порядке, определенном настоящим Регламентом.

3.8. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, и по результатам рассмотрения готовит ответ.

3.9. В случае, если лицо, ответственное за рассмотрение обращений полагает, что обращение должно быть удовлетворено, то он готовит ответ Клиенту, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен предпринять Клиент.

В случае, если лицо, ответственное за рассмотрение обращений полагает, что обращение не может быть удовлетворено, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

3.10. Ответ на обращение направляется Клиенту в соответствии с п. 2.2 настоящего Регламента способом.

Если Клиент в Обращении не указал желаемый способ получения ответа на обращение, то ответ направляется Клиенту одним из следующих способов:

- в случае, если Обращение было направлено Клиентом в Общество способом, указанным в п.п. 2.6.1 настоящего Регламента (средствами почтовой связи), ответ направляется Клиенту по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением на указанный им в обращении адрес, если адрес не был указан, то ответ направляется по адресу, предоставленному Клиентом при заключении договора потребительского займа.

- в случае, если Обращение было направлено Клиентом в Общество способом, указанным в п.п. 2.6.2 настоящего Регламента (на один из адресов электронной почты Общества), ответ направляется Клиенту на указанный им в обращении адрес электронной почты, либо на адрес электронной почты, с которого Обществом было получено такое обращение.

3.11. В случае направления Обращения от имени Клиента его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителями, адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществу Клиентом при заключении договора потребительского займа.

3.12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения Клиентов, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

4. Заключительные положения

4.1. Исчисление сроков, указанных в настоящем Регламенте, осуществляется согласно правилам Главы 11 Гражданского кодекса Российской Федерации.

4.2. Во всем остальном, что касается работы с обращениями Клиентов Общества и не определено настоящим Регламентом, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Новые редакции настоящего Регламента вступают в силу с даты их утверждения и введения в действие приказом генерального директора Общества и подлежат применению в отношении обращений, поданных Клиентами после вступления соответствующей редакции Регламента в силу.