

УТВЕРЖДЕНО
Приказом генерального директора
Общества с ограниченной ответственностью
Микрофинансовая компания
«СТОЛИЧНЫЙ ЗАЛОГОВЫЙ ДОМ»
от 30.06.17 № 22

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений клиентов
Общества с ограниченной ответственностью Микрофинансовая
компания «СТОЛИЧНЫЙ ЗАЛОГОВЫЙ ДОМ»

(Редакция № 1)

Москва, 2017

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент рассмотрения обращений клиентов (далее – Регламент) разработан в целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих от клиентов в Общество с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «СТОЛИЧНЫЙ ЗАЛОГОВЫЙ ДОМ» (ООО МФК «СЗД») (далее – Общество) обращений.

1.2. Регламент описывает способы направления клиентом обращений, определяет правила регистрации и учета обращений, предельные сроки рассмотрения обращений, способы направления ответов на обращения клиентов, реализацию права клиента на досудебный порядок разрешения споров.

1.3. Цель Регламента – обеспечение соблюдения законных прав и интересов клиентов; снижение финансовых и репутационных рисков Общества, связанных с взаимоотношениями с клиентами; снижение общего количества поступающих жалоб и претензий; всесторонний анализ мнений и предпочтений клиентов о деятельности Общества.

1.4. Под клиентом в целях Регламента понимается физическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее микрозайм и/или заключившее с Обществом инвестиционный договор займа.

1.5. Под **обращением** в целях Регламента **понимается** направленное в адрес Общества клиентом в устной форме, письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа запрос на предоставление копии документа, заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Обществом финансовых услуг.

2. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

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

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- вид документа, удостоверяющего личность, серия, номер, наименование органа выдавшего документ, дата выдачи, код подразделения;
- адрес проживания;
- контактный номер телефона;
- номер договора, заключенного с Обществом;
- личная подпись.

Рекомендации по включению в обращение следующей информации:

- почтовый адрес для направления ответа на обращение;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны изложенные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействия) которого обжалуются;
- иные сведения, которые клиент считает необходимым сообщить;
- копии документов в формате pdf, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов (копии должны быть четкими, хорошо читаемыми).

2.2. В следующих случаях **Общество вправе не рассматривать** и не отвечать на обращение:

- в обращении не содержится обязательная информация, указанная в п. 2.1 Регламента;
- текст обращения содержит ненормативную лексику, фразу и лексику порочащие честь и достоинство Общества и/или его сотрудников;
- фамилия, имя, отчество физического лица указаны в обращении неразборчиво или содержание обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее обращение;
- обращение носит рекламный характер, или иной характер, не связанный с работой Общества по основной деятельности;

- обращение направлено лицом, не являющимся клиентом/представителем клиента Общества или обращение не связано с Обществом;
 - в обращении содержится вопрос, на который клиенту ранее предоставлялся ответ (в письменной, устной или электронной форме) по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.
- 2.3. В остальных случаях, не указанных в п. 2.2 Регламента, все поступившее в Общество обращения клиентов являются обязательными для рассмотрения Обществом.
- 2.4. **Обращение** может быть **направлено клиентом** в Общество одним из следующих способов:
- путем направления обращения заказным письмом с уведомлением о вручении или простым письмом по адресу Общества, указанному в договоре микрозайма или на официальном сайте Общества www.carmoney.ru;
 - нарочным способом в офисы продаж;
 - путем телефонного звонка - Колл-центр 8-804-333-66-33.
- 2.5. В случае направления обращения от имени клиента его представителем, последний должен предоставить один из следующих документов (в зависимости от ситуации), подтверждающих его полномочия: простую письменную доверенность либо решение суда о признании клиента недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенную копию решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).
- 2.6. В случае возникновения у Общества сомнений подлинности подписи на обращении клиента или полномочий его представителя, Общество обязано проинформировать клиента о риске получения информации о клиенте неуполномоченным лицом.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

Прием, регистрация, требования к предельным срокам рассмотрения обращения, способы направления ответа.

- 3.1. Общество осуществляет регистрацию всех поступивших в Общество обращений в «Журнале регистрации обращений».
- 3.2. В «Журнале регистрации обращений» указывается следующая информация о поступившем в Общество обращении:
- фамилия, имя, отчество (при наличии) клиента, направившего обращение;
 - дата регистрации и входящий номер обращения;
 - контактная информация клиента;
 - исходящий номер и дата направления клиенту ответа на обращения.
- 3.3. **Общество** обязано **зарегистрировать** поступившее **обращение в течение 3 (трех) рабочих дней** (в отношении обращений, поступивших после 01 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня).
- 3.4. Полученное **в устной форме** (через колл-центр) **обращение** клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, **подлежит рассмотрению** Обществом **в день обращения**. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».
- 3.5. Рассмотрение обращений клиентов, осуществляется сотрудниками Общества, уполномоченными на рассмотрение обращений клиентов отдельным приказом, утвержденным генеральным директором Общества.
- 3.6. **Сотрудник** по работе с обращениями клиентов Общества **составляет ответ** на поступившее к нему обращение **в течение 12 (двенадцати) рабочих дней** с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», **если иной срок не предусмотрен пунктами 3.7, 3.8 Регламента**. В случае если клиент не предоставил информацию и/или документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, сотрудник по работе с обращениями клиентов Общества в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у клиента недостающую информацию и/или документы. 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.

3.7. **Сотрудник** по работе с обращениями Общества составляет ответ на поступившее к нему обращение **в течение 10 (десяти) рабочих дней** с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений» в случае **если клиент запросил копии следующих документов**: договора микрозайма; заявление на предоставление микрозайма; документ, подтверждающий выдачу клиенту микрозайма (выписка со счета по запросу в бухгалтерию); согласия на обработку ПД и соглашения, регулирующие порядок взыскания просроченной задолженности.

3.8. **Сотрудник** по работе с обращениями Общества составляет ответ на поступившее к нему обращение **в течение 1 (одного) рабочего дня** с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений» **в случае если клиент запросил документ, подтверждающий полное исполнение клиентом обязательств по договору микрозайма (справку об отсутствии задолженности)**.

3.9. Сотрудник по работе с обращениями клиентов Общества всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ. В окончательном ответе содержится мотивированный, ясно изложенный ответ на обращение со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и/или внутренние документы Общества.

3.10. Если обращение не подлежит удовлетворению, сотрудник по работе с обращениями клиентов Общества вправе письменно известить клиента, подавшего такое обращение, о невозможности удовлетворения такого обращения, с сообщением причин, в связи с которыми обращение не может быть удовлетворено. При этом сотрудник по работе с обращениями клиентов Общества предлагает клиенту, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

3.11. В случае обоснованности претензий, указанных в обращении, Общество принимает решение об устранении нарушения и удовлетворении требований клиента.

3.12. **Ответ** на обращение **направляется** клиенту одним из следующих способов:

- в случае если обращение было направлено клиентом в Общество, средствами почтовой связи, то ответ направляется клиенту на указанный им в обращении адрес. При этом оформляется 2 экземпляра зарегистрированного ответа, один экземпляр направляется клиенту, а второй экземпляр остается в административном отделе Общества на хранении.
- в случае если обращение было подано клиентом через офис продаж, то ответ предоставляется клиенту нарочным способом в день обращения (если не требуется дополнительного времени на рассмотрение обращения). При этом оформляется 2 экземпляра зарегистрированного ответа, один экземпляр выдается клиенту, а на втором экземпляре клиент ставит собственноручно подпись **«на руки получено, ФИО, дата»**. Сотрудник по работе с обращениями снимает скан-копию со второго экземпляра и направляет в административный отдел Общества, при этом оригинал оставляет и хранит у себя. Один раз в месяц сотрудник направляет скопившиеся оригиналы ответов в административный отдел по его запросу.

4. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРАВА КЛИЕНТА НА ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

4.1. При нарушении клиентом сроков возврата основной суммы долга и /или уплаты процентов по договору микрозайма, Общество доводит до сведения клиента претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

4.2. В претензии указывается следующая информация:

- наименование Общества и сведения, достаточные для ее идентификации;
- размер и структура текущей задолженности клиента на дату составления претензии;
- способ(ы) оплаты задолженности;
- последствия неисполнения клиентом своих обязательств до указанного в претензии срока;
- способы внесудебного разрешения спора.

4.3. В случае если в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты направления претензии клиенту, обязательства, указанные в претензии, не были должным образом исполнены клиентом, Общество вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Регламент действует с момента его подписания генеральным директором Общества до момента введения в силу нового регламента.

5.2. Новые редакции Регламента вступают в силу с даты их утверждения приказом генерального директора Общества и подлежат применению в отношении обращений, поданных клиентами после вступления соответствующей редакции Регламента в силу.

5.3. Регламент хранится по месту нахождения Общества.

5.4. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

5.5. Обращения клиентов, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, СРО «МиР», касающихся клиента и /или его обращения.

5.6. Регламент размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте www.carmoney.ru, а также размещен в доступной форме в офисах продаж Общества.

5.7. Клиенты вправе направлять обращения в Банк России и СРО «МиР».

5.8. Общество предоставляет в СРО «МиР» по требованию, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений клиентов в виде отчета, содержащего следующие данные: количество поступивших обращений, предмет обращений, результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).