



ООО МКК «Макро»  
ОГРН: 1167746181790 ИНН 7722355735  
115114, г. Москва, ул. Летниковская, д. 10, стр. 4, 2 этаж,  
помещение I, комната 15  
Т: 8 (495) 968-7654  
info@moneza.ru

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора  
Общества с ограниченной ответственностью  
Микрокредитная компания «Макро»  
от «11» февраля 2020 г.

## **Регламент рассмотрения обращений ООО МКК «Макро»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях улучшения качества предоставления услуг Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Макро» (ОГРН 1167746181790, регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 001603045007582, адрес: 115114, г. Москва, улица Летниковская, д. 10, стр. 4, 2 этаж, помещение I, комната 15, официальный сайт в сети «Интернет» – <https://www.moneza.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. 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.

1.4. 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.

### **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, касающееся 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, должности, фамилии, имени и отчества (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.

23. 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.

24. 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.

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

26. 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 средствами почтовой связи заказным отправлением с уведомлением о вручении;

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

2.6.3. Путем направления обращения в адрес Общества с использованием Личного кабинета.

27. 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. Рассмотрение Обращений Обществом**

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

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

- дата регистрации и входящий номер обращения;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) Клиента, направившего обращение;
- контактная информация Клиента, направившего обращение;
- суть обращения;
- исходящий номер и дата направления Клиенту Ответа на Обращение.

3.3. 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. 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.

3.3.2. Полученное в устной форме 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».

3.4. Рассмотрение Обращений Клиентов осуществляется Отделом по работе с обращениями клиентов Общества.

3.5. Если Обществом отказано в рассмотрении обращения, сотрудник Отдела по работе с обращениями клиентов Общества 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.

3.6. Сотрудник Отдела по работе с обращениями клиентов Общества всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, и по результатам рассмотрения готовит ответ.

3.7. В случае, если сотрудник Отдела по работе с обращениями клиентов Общества 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 сотрудник Отдела по работе с обращениями клиентов Общества полагает, что обращение не может быть удовлетворено, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

3.8. 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 на указанный им в обращении адрес;

- 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.

3.9. Независимо от способа направления Обращения Клиентом ответ может быть направлен Клиенту через Личный кабинет. Использование Личного кабинета Клиента в Обществе признается надлежащим способом обмена сообщениями между Клиентом и Обществом.

#### **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.