



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 ООО МКК «Макро»
№25/11/2020 от 25.11.2020

А. С. Торопов

**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» – 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 понимаются:

- заявление, жалоба и иной документ, направленный в Общество Клиентом или представителем Клиента на бумажном носителе;
- электронный образ (скан-копии и/или фотографии) заявления, жалобы и иных документов, направленный в Общество Клиентом через личный кабинет и/или по электронной почте, предоставленной им при оформлении займа, или направленный представителем Клиента по электронной почте;
- буквенный текст заявления, жалобы, направленный в Общество Клиентом через личный кабинет и/или в теле письма по электронной почте, предоставленной им при оформлении займа, или направленный представителем Клиента по электронной почте;
- устное обращение Клиента посредством телефонной связи.

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).

2.3. Клиенту рекомендуется включать в обращение следующую информацию:

- номер договора, заключенного между Клиентом и Обществом;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти

обстоятельства;

- наименование отдела, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

2.4. 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.

2.5. 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.

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

2.7. Обращение может быть направлено Клиентом в Общество одним из следующих способов (если иной порядок направления для данного вида обращений не установлен законом):

- 2.7.1. Путем направления обращения в адрес Общества средствами почтовой связи заказным отправлением с уведомлением о вручении;
- 2.7.2. Путем направления обращения по электронной почте на адрес электронной почты Общества.
- 2.7.3. Путем направления обращения в адрес Общества с использованием Личного кабинета.

2.8. В случае если обращение направляется Клиентом в Общество способом, указанным в п. 2.7.2 настоящего Регламента, обращение, а также прилагаемые к нему документы должны быть отсканированы/сфотографированы 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.

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.

3.4. Полученное в устной форме обращение Клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского 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 Отделом делопроизводства.

3.6. Если Обществом отказано в рассмотрении обращения, сотрудник Отдела делопроизводства 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 обращения, такое обращение подлежит рассмотрению в порядке, определенном настоящим Регламентом.

3.7. Сотрудник Отдела делопроизводства всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, и по результатам рассмотрения готовит ответ.

3.8. В случае, если сотрудник Отдела делопроизводства 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 делопроизводства полагает, что обращение не может быть удовлетворено, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

3.9. Ответ на обращение может быть направлен Клиенту посредством использования Личного кабинета, на адрес электронной почты, в виде почтового отправления на адрес регистрации по месту жительства или пребывания, если иное не предусмотрено условиями договора потребительского микрозайма, иными соглашениями сторон или прямо не следует из обращения Клиента/ представителя Клиента.

3.10. Преимущественным способом является направления ответа Клиенту на адрес электронной почты. При необходимости и/или по усмотрению Общества ответ направляется иным способом (одним или несколькими) из указанных в п. 3.9. Регламента.

3.11. 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.

3.12. Если Клиент в обращении указал желаемый способ получения ответа на обращение, то ответ направляется указанным Клиентом способом.

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.