

**РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ
ОБЩЕСТВОМ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ «МАНИ-КЛИК»**

Оглавление

1. Общие положения	2
2. Основные понятия	2
3. Общие принципы и организация системы рассмотрения обращений	3
4. Типы обращений	4
5. Требования и рекомендации к содержанию обращения	5
6. Способы и адреса для направления обращений	6
7. Порядок приема и регистрации обращений	6
8. Порядок рассмотрения обращений	7
9. Сроки рассмотрения обращений	9
10. Порядок и способы направления ответа на обращение	10
11. Особенности рассмотрения запроса о предоставлении копий документов	11
12. Особенности рассмотрения заявления о разъяснении условий оказываемых финансовых услуг, в том числе норм применимого законодательства	12
13. Особенности рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности	12
14. Анализ обращений и принятие мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений	14
15. Направление обращений в саморегулируемую организацию и Банк России	14
ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ	16

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, оказываемых обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Мани-Клик», (далее также — Регламент) разработан в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, в целях:

- обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Мани-Клик» (далее также — Компания);
- повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности Компании;
- эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в Компанию обращений;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых Компанией.

1.2. Настоящий Регламент определяет условия и порядок подачи получателя финансовых услуг обращений в Компанию, рассмотрения поступивших обращений и предоставления Компанией на них ответов получателям финансовых услуг.

1.3. Настоящий Регламент не распространяется на отношения, связанные с подачей и рассмотрением Компанией заявлений о предоставлении потребительских займов и принятия по ним решений.

2. Основные понятия

2.1. Для целей настоящего Регламента используются следующие основные понятия:

- 1) обращение — направленное в Компанию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Компанией финансовых услуг;
- 2) Компания — общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Мани-Клик» (сокращенное наименование: ООО МКК «Мани-Клик»; ОГРН1155050005472; ИНН 5050120920; юридический и почтовый адрес: 141196, Московская обл, Фрязино г, Окружной проезд, дом № 14, корпус 3; телефон (факс): +7 (800) 220-88-88 (звонок по России бесплатный), +7 (499) 271-54-55, e-mail: support@moneyclick.ru);
- 3) официальный сайт Компании — сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности Компании и размещенный по электронному адресу: <https://moneyclick.ru>;
- 4) получатель финансовой услуги — физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Компанию с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

- 5) реструктуризация задолженности — решение Компании в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения;
- 6) саморегулируемая организация — Саморегулируемая организация Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (сокращенное наименование: СРО «МиР»; ОГРН 1137799014055; ИНН 7707491596; юридический и почтовый адрес: Орликов переулок, д.5, стр.2, офис 508, г. Москва, Россия, 107078; телефон: +7 (495) 258-57-05, +7 (495) 258-68-31; факс: +7 (495) 258-87-09; e-mail: info@nprim.ru; свидетельство о членстве ООО МКК «Мани-Клик» в СРО «Мир» №50000269);
- 7) финансовые услуги — услуги по предоставлению микрозаймов получателям финансовых услуг и (или) привлечению денежных средств по договорам займа от физических лиц.

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

3. Общие принципы и организация системы рассмотрения обращений

3.1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Компания руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги о получении Компанией его обращения.

3.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Компании назначен сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг (далее также — Специалист по работе с обращениями).

3.3. В период временной нетрудоспособности, отпуска, служебной командировки Специалиста по работе с обращениями Компанией из числа иных работников назначается исполняющий обязанности Специалиста по работе с обращениями.

3.4. Специалист по работе с обращениями имеет право:

- 1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- 2) требовать у работников Компании предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;
- 3) в случае необходимости обращаться к генеральному директору Компании с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия

мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

3.5. В целях учета поступающих обращений в Компании на постоянной основе ведется «Журнал регистрации обращений» (Приложение №2 к Приказу генерального директора от 01.07.2017 №6 «Об утверждении регламента рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, оказываемых обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Мани-Клик»).

3.6. В Компании допускается ведение «Журнала регистрации обращений» в электронном виде посредством использования информационных систем Компании и (или) специализированного программного обеспечения (программного комплекса).

3.7. Ответственным за ведение «Журнала регистрации обращений» является Специалист по работе с обращениями.

3.8. Каждому обращению присваивается номер, соответствующий входящему номеру обращения в «Журнале регистрации обращений».

3.9. Принимаемые по существу обращений решения подлежат обязательному согласованию Сотрудником по работе с обращениями с заместителем генерального директора Компании.

3.10. Ответ на обращение готовится непосредственно Специалистом по работе с обращениями и подписывается заместителем генерального директора Компании, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Регламентом.

3.11. Подписанный ответ на обращение подлежит направлению получателю финансовой услуги Специалистом по работе с обращениями.

4. Типы обращений

4.1. В зависимости от предмета обращения в Компании обрабатываются следующие типы обращений:

- 1) заявление — обращение, предметом которого являются просьба получателя финансовой услуги о содействии в реализации его прав и свобод, обусловленных финансовыми услугами Компании, либо сообщение о нарушении законов, иных нормативных правовых актов и локальных нормативных актов Компании, недостатках в работе Компании и ее сотрудников, либо критика деятельности Компании и ее сотрудников;
- 2) жалоба — обращение, предметом которого является просьба получателя финансовой услуги о восстановлении и защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов либо прав и законных интересов других лиц;
- 3) предложение — обращение, предметом которого является рекомендация получателя финансовой услуги по совершенствованию локальных нормативных актов Компании, деятельности Компании и ее сотрудников, реализуемых Компанией финансовых услуг.

4.2. Специалист по работе с обращениями самостоятельно квалифицирует тип обращения с учетом факторов, указанных в пункте 4.1 настоящего Регламента.

4.3. Тип и предмет каждого поступившего в Компанию обращения подлежит обязательному фиксированию Специалистом по работе с обращениями в «Журнале регистрации обращений».

5. Требования и рекомендации к содержанию обращения

5.1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать следующие обязательные сведения:

1) идентификационные признаки получателя финансовой услуги и его представителя (при наличии):

1.1) в отношении физического лица:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа);
- почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме);

1.2) в отношении юридического лица:

- полное наименование;
- место нахождения;
- подпись уполномоченного представителя.

5.2. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, к такому обращению должны прилагаться документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги (либо нотариально заверенная копия), а также нотариально заверенная копия документа, удостоверяющий личность представителя.

5.3. К обращению, передаваемому уполномоченному сотруднику Компании непосредственно (лично) представителем получателя финансовой услуги, должны прилагаться копии документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, и документа, удостоверяющего личность представителя, достоверность которых подтверждена путем предъявления оригиналов указанных документов уполномоченному сотруднику Компании, о чем должна содержаться отметка последнего на каждой странице представленных копий документов.

5.4. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц:

- нотариально удостоверенная доверенность;
- решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

5.5. Рекомендуется включение в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Компанией;

- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
 - 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работка
 - 4) Компании, действия (бездействие) которого обжалуются;
 - 5) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
 - 6) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.
- В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

5.6. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и Компанией.

6. Способы и адреса для направления обращений

6.1. Получатель финансовой услуги (его представитель) вправе использовать следующие способы направления обращений в Компанию:

- Почтой России заказным отправлением с уведомление о вручении или простым почтовым отправлением, а также посредством иных организаций связи и доставки почтовых отправлений по адресу: 141196, Московская обл, Фрязино г, Окружной проезд, дом № 14, корпус 3;
- Электронным сообщением, направленным на электронную почту support@moneyclick.ru, расположенную на официальном сайте Компании в сети «Интернет» по адресу: [https:// moneyclick.ru](https://moneyclick.ru).

6.2. Получение сведений о текущем размере задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Компанией, получатель финансовой услуги может осуществить непосредственно в «Личном кабинете» расположенном на официальном сайте Компании в сети «Интернет» по адресу: [https:// moneyclick.ru](https://moneyclick.ru). В «Личном кабинете» получателя финансовой услуги, информация обновляется каждый день.

7. Порядок приема и регистрации обращений

7.1. Компания принимает обращения получателей финансовых услуг по почте, заказным отправлением с уведомлением о вручении, или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу: 141196, Московская обл, Фрязино г, Окружной проезд, дом № 14, корпус 3;

7.2. Обращения, представляемые лично получателем финансовой услуги, посредством электронной связи, на электронный адрес support@moneyclick.ru, который находится в сети «Интернет» по адресу: [https:// moneyclick.ru](https://moneyclick.ru)., принимаются Компанией по месту нахождения ее офиса, в который поступает соответствующее обращение.

- 7.3. Прием обращений осуществляется уполномоченным сотрудниками Компании.
- 7.4. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня подлежит фиксации (регистрации) уполномоченным сотрудником Компании, принявшим обращение, в «Журнале регистрации обращений».
- 7.5. Компания обязана предоставить получателю финансовой услуги по его требованию информацию о дате регистрации, и входящем номере обращения, согласно данным «Журнала регистрации обращений», либо копию обращения с отметкой уполномоченного сотрудника Компании о приеме данного обращения.
- 7.6. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Компанией не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

8. Порядок рассмотрения обращений

- 8.1. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг осуществляется Компанией в лице Специалиста по работе с обращениями.
- 8.2. По результатам рассмотрения обращения Специалист по работе с обращениями обязан составить письменный ответ на поступившее обращение.
- 8.3. Компания обязана отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случая, предусмотренного пунктом 8.5 настоящего Регламента.
- 8.4. При рассмотрении каждого обращения, поступившего от представителя получателя финансовой услуги, специалист по работе с обращениями обязан проверять наличие полномочий представителя на подачу в Компанию обращения от имени получателя финансовой услуги и получение ответа на обращение в целях соблюдения конфиденциальности информации о получателе финансовой услуги.
- 8.5. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Компания вправе не направлять ответ на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, в соответствии с пунктами 5.2 — 5.4 настоящего Регламента. Приложение №1 к приказу генерального директора ООО МКК «Мани-Клик» №6 от 01.07.2017: «Регламент рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, оказываемых обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Мани-Клик»
- 8.6. Компания вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:
- 1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки, предусмотренные пунктом 5.1 настоящего Регламента;
 - 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя юридического лица;
 - 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Компании, а также членов их семей;
 - 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - 5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь

полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

8.7. В случае выявления в ходе рассмотрения обращения оснований к отказу в рассмотрении обращения Специалист по работе с обращениями составляет и направляет получателю финансовой услуги (его представителю) письменный ответ об отказе в рассмотрении обращения, в котором должны быть разъяснены причины для такого отказа и право получателя финансовой услуги (его представителя) повторно направить в Компанию соответствующее обращение после устранения причин для отказа в его рассмотрении.

8.8. Компания обязана рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 8.6 настоящего Регламента.

8.9. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, возвращается лицу, направившему

обращением, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного акта.

8.10. В случае возникновения у Специалиста по работе с обращениями сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Специалист по работе с обращениями обязан проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

8.11. Специалист по работе с обращениями принимает решение по существу рассматриваемого обращения, исходя из имеющейся информации и документов (копий), в частности, представленных получателем финансовой услуги в своем обращении.

8.12. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Специалист по работе с обращениями обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

8.13. По результатам рассмотрения обращения по существу, Специалист по работе с обращениями по согласованию с генеральным директором Компании принимает одно из следующих решений:

- 1) об удовлетворении обращения;
- 2) о частичном удовлетворении обращения;
- 3) об отказе в удовлетворении обращения.

8.14. В случае принятия решения об удовлетворении либо частичном удовлетворении обращения, Специалист по работе с обращениями готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Компанией по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы).

8.15. В случае принятия решения об отказе в удовлетворении обращения, Специалист по работе с обращениями готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа. Приложение №1 к приказу генерального директора ООО МКК «Мани-Клик» №6 от 01.07.2017: «Регламент рассмотрения обращений получателей финансовых услуг, оказываемых обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Мани-Клик»

8.16. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Компании, направленный в соответствии с пунктом 8.12 настоящего Регламента, Специалист по работе с обращениями вправе принять решение по существу обращения без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

9. Сроки рассмотрения обращений

9.1. Рассмотрение обращений, включая подготовку и направление ответа получателю финансовой услуги, осуществляется в Компании с соблюдением следующих сроков:

- 1) в отношении обращений, содержащих запрос о предоставлении копий документов, предусмотренных подпунктами 1-3 пункта 11.1 настоящего Регламента — в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса в «Журнале регистрации обращений»;
- 2) в отношении документа, предусмотренного подпунктом 3 пункта 11.1 настоящего Регламента — в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса в «Журнале регистрации обращений»;
- 3) в отношении иных обращений и запроса недостающей информации и (или) документов в соответствии с пунктом 8.12 настоящего Регламента — в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», установленного пунктом 7.4 настоящего Регламента;
- 4) в отношении обращений, по которым получателю финансовой услуги в соответствии с пунктом 8.11 настоящего Регламента был направлен запрос о предоставлении недостающей информации и (или) документов — в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

9.2. Если документ, предусмотренный пунктом 11.1 настоящего Регламента, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, предусмотренный подпунктами 1 и 2 пункта 9.1 настоящего Регламента срок предоставления документа Компанией увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней.

9.3. Если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, Компания вправе предоставить документы, предусмотренные пунктом 11.1. настоящего Регламента, при ответе на такое обращение в сроки, указанные в подпунктах 3 и 4 пункта 9.1 настоящего Регламента.

9.4. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Компанией, подлежит рассмотрению в день обращения.

10. Порядок и способы направления ответа на обращение

10.1. Готовый ответ на обращение подлежит регистрации Специалистом по работе с обращениями в «Журнале регистрации обращений», если регистрация ответа не входит в компетенцию иного уполномоченного сотрудника Компании в случаях, предусмотренных настоящим Регламентом.

10.2. Регистрация ответа в «Журнале регистрации обращений» предполагает фиксирование даты направления ответа на обращение и исходящий номер данного ответа, которые должны соответствовать дате и исходящему номеру, присвоенным при регистрации соответствующего исходящей корреспонденции/отправления в «Журнале регистрации исходящей корреспонденции/отправления Компании».

10.3. Зарегистрированный ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги (его представителю) Специалистом по работе с обращениями, если направление ответа не входит в компетенцию иного уполномоченного сотрудника Компании в случаях, предусмотренных настоящим Регламентом.

10.4. Ответ на обращение направляется Компанией получателю финансовой услуги следующими способами:

- 1) по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по одному из следующих адресов:
 - по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги);
 - по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Компанией;
- 2) посредством электронной связи через e-mail: support@moneyclick.ru, которая расположена на официальном сайте Компании в сети «Интернет» по адресу: <https://moneyclick.ru>;
- 3) иными способами, указанными в договоре об оказании финансовой услуги.

10.5. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение подлежит направлению по адресу, указанному представителем, или адвокатом, в таком обращении, с копией по

адресу, предоставленному Компании получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных пунктом 10.3 настоящего Регламента.

11. Особенности рассмотрения запроса о предоставлении копий документов

11.1. Получатель финансовой услуги вправе требовать от Компании предоставить копии следующих документов:

- 1) подписанный сторонами документов, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;
- 2) подписанное получателем финансовой услуги заявление о предоставлении займа (если оформление такого заявления обязательство в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- 3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- 4) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

11.2. Документы, предусмотренные подпунктами 1-4 пункта 11.1 настоящего Регламента, предоставляются получателю финансовой услуги Специалистом по работе с обращениями в заверенном виде, то есть с оттиском печати Компании и подписью Специалиста по работе с обращениями на каждой странице копии документа, за исключением случая предусмотренного пунктом 11.3 настоящего Регламента.

11.3. В случае если запрос документа, предусмотренного подпунктом 4 пункта 11.1 настоящего Раздела, был принят в территориальном офисе Компании и, при этом, данный запрос содержит просьбу предоставить указанный документ получателю финансовой услуги лично под роспись, то ответ на такое обращение подписывается, регистрируется и предоставляется получателю финансовой услуги уполномоченным сотрудником по месту нахождения территориального офиса Компании, в который обратился с запросом получатель финансовой услуги, при условии обязательного согласования ответа с заместителем генерального директора Компании.

11.4. Копии запрашиваемых документов предоставляются получателю финансовой услуги бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа.

11.5. В случае невозможности предоставления документов, предусмотренных пунктом 11.1 настоящего Регламента, получателя финансовой услуги направляется ответ с обоснованием невозможности предоставления таких документов.

12. Особенности рассмотрения заявления о разъяснении условий оказываемых финансовых услуг, в том числе норм применимого законодательства

12.1. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопросов относительно условий оказываемых финансовых услуг, в том числе по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору, получатель финансовой услуги вправе обратиться в Компанию с заявлением о предоставлении соответствующих разъяснений.

12.2. Компания обязана предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу указанных вопросов и иные соответствующие разъяснения.

12.3. При этом Компания не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов, и способов уклонения от уплаты долга, и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

12.4. Рассмотрение письменных заявлений о предоставлении соответствующих разъяснений осуществляется Специалистом по работе с обращениями.

12.5. Устные консультации осуществляются уполномоченными сотрудниками Компании по телефону.

13. Особенности рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности

13.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в Компанию с заявлением о реструктуризации задолженности.

13.2. Компания рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед Компанией по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора оказания финансовой услуги;

- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со срок реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных (семья, в которой детей или ребенка воспитывает один из родителей);
- 8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение
- 12) финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

13.3. Указанные в пункте 13.2 настоящего Регламента факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами и уполномоченными организациями.

13.4. С заявлением о реструктуризации задолженности получателю финансовой услуги необходимо, предоставлять документы выданные государственными органами, и уполномоченными организациями, в подтверждение указанных в пункте 13.2 настоящего Регламента обстоятельств, ухудшения финансового положения получателя финансовой услуги.

13.5. В случае, если заявление о реструктуризации задолженности было направлено без документов, подтверждающих наличие обстоятельств указанных в пункте 13.2 настоящего Регламента, Специалист по работе с обращениями обязан, запросить у получателя недостающие документы в порядке, установленном пунктом 8.12 настоящего Регламента.

13.6. По согласованию с генеральным директором Компании, решение по существу заявления о реструктуризации задолженности, может быть принято без документов, подтверждающих обстоятельства, и указанные в пункте 13.2 настоящего Регламента.

13.7. По итогам рассмотрения заявления о реструктуризации задолженности по существу принимается решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, либо об отказе в удовлетворении заявления.

13.8. Ответ на заявление о реструктуризации направляется получателю финансовой услуги в сроки, установленные разделом 9 настоящего Регламента.

14. Анализ обращений и принятие мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений

14.1. Компания использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений, и принимает необходимые меры, в целях повышения качества обслуживания, получателей финансовых услуг.

14.2. Анализ обращений проводится Специалистом по работе с обращениями.

14.3. По итогам проведенного анализа обращений Специалист по работе с обращениями готовит письменное заключение, в котором указывается количество поступивших обращений, предмет обращений, результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично), приводятся выявленные недостатки в системе и порядке обработки обращений и необходимые меры к их устранению в целях, установленных настоящим Регламентом.

14.4. Заключение по результатам анализа обращений утверждается генеральным директором Компании.

15. Направление обращений в саморегулируемую организацию и Банк России

15.1. Получатель финансовой услуги вправе направить обращение, касающееся оказания Компанией финансовых услуг, в саморегулируемую организацию, членом которой является Компания, и в Банк России.

15.2. Контактная информация для направления письменных обращений в СРО «Мир» указана в подпункте 6 пункта 2.1 настоящего Регламента.

15.3. Обращение может быть направлено получателем финансовой услуги в СРО «Мир» в электронном виде посредством использования сервиса «Горячая линия для

заемщиков и инвесторов» на официальном сайте СРО «МиР» в сети «Интернет» по адресу: <http://www.npmir.ru>.

15.4. Контактная информация для направления письменных обращений в Банк России: ул. Неглинная, д.12, г. Москва, Россия, 107016; факс: +7 (495) 621-64-65, +7 (495) 621-62-88. 15.5. Обращение может быть направлено получателем финансовой услуги в Банк России в электронном виде посредством использования сервиса «Интернет-приемная Банка России» на официальном сайте Банка России в сети «Интернет» по адресу: <http://www.cbr.ru>.

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

Вх.№ п/п	Дата регистрации обращения	ФИО/ наименование заявителя/ представителя заявителя	Тип обращения	Предмет обращения	Срок направления ответа на обращение	Дата передачи обращения исполнителю	ФИО исполнителя	Результат рассмотрения обращения	Дата направления ответа на обращение	Исх.№ ответа на обращение	Способ отправки ответа на обращение
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12