Приложение 1 к Приказу
Генерального директора
ООО МКК «Раунд кредит»
от «01» июля 2024 года № 1

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

ООО МКК «Раунд кредит»

Москва

2024

Структура

1. **Общие положения** 3
2. **Порядок направления обращений** 4
3. **Рассмотрение обращений Обществом** 6
4. **Заключительные положения** 9

1. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Раунд кредит» (далее – «Регламент» и «Общество», соответственно) разработан на основании статьи 9.1. Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», части 4.1. статьи 8 Федерального закона от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях», Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, в целях повышения качества предоставления услуг Обществом, обеспечения соблюдения законных прав и интересов заемщиков, разрешения вопросов, возникающих у Заявителей при обращении в Общество, урегулирования спорных ситуаций и разногласий между Заявителями и Обществом.

1.2. Под Заявителем в целях настоящего Регламента понимаются физические или юридические лица, обратившиеся в Общество по вопросам, связанным с осуществлением Обществом деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

1.3. Настоящий Регламент определяет способы, сроки и порядок направления Заявителями обращений в адрес Общества и рассмотрения обращений Обществом, регулирует отношения, возникающие между сторонами, а также определяет принципы работы Общества с обращениями Заявителей.

1.4. При рассмотрении обращений Заявителей 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 Заявителем или представителем Заявителя в письменном виде на бумажном носителе или в электронной форме (далее по тексту – «письменное документальное обращение»). Примерный формат оформления обращения приведен в Приложении №1 к настоящему Регламенту;
- устное обращение Заявителя посредством телефонной связи.

2.2. Письменное документальное обращение в обязательном порядке должно содержать фамилию (для физических лиц) или наименование (для юридических лиц) Заявителя и обратный адрес для направления ответа на обращение (адрес электронной почты или почтовый адрес).

2.3. Заявителю для целей определения сути обращения рекомендуется включать в него следующую информацию:

- номер договора, заключенного между Заявителем и Обществом (при наличии), и иную информацию, позволяющую идентифицировать Заявителя;
- 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 Заявитель считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

2.4. Обращение, которое содержит требование имущественного характера, связанное с восстановлением Обществом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», составляется на русском языке, направляется в письменной или электронной форме и должно включать в себя:

- фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), дату и место рождения, место жительства Заявителя;
- почтовый адрес и иные контактные данные Заявителя (номер телефона, адрес электронной почты - при наличии), а в случае, если обращение направляется в электронной форме, - адрес электронной почты;
- наименование, место нахождения и адрес Общества;
- сведения о существе спора, размере требования имущественного характера, а также номере договора и дате его заключения (при наличии);
- дату направления обращения;

2.5. Общество вправе не отвечать на обращение в случае направления обращения от имени Заявителя его представителем, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Заявителя. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, являются:

- для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором займа), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Заявителя (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная единоличным исполнительным органом Заявителя.

2.6. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения Заявителя в случаях, если:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;
- в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника микрофинансовой организации или членов его семьи;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть;
- в обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- обращение, которое содержит требование имущественного характера, связанное с восстановлением Обществом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», не включает в себя сведения, указанные в п.2.4. Регламента.

2.7. За исключением случаев, указанных в п.2.5. и п.2.6. Регламента, все поступившие в Общество обращения Заявителей являются обязательными для рассмотрения Обществом.

2.8. Письменное документальное обращение может быть направлено Заявителем в Общество (если иной порядок направления для данного вида обращений не установлен законом) посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Общества, а также на адрес электронной почты. Информацию об адресах можно найти на официальном сайте Общества в сети Интернет.

3. Рассмотрение обращений Обществом

3.1. Общество осуществляет регистрацию всех поступивших письменных документальных обращений в «Журнале регистрации обращений», который ведется в электронном виде, не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Общество.

3.2. В случае поступления обращения в форме электронного документа Общество уведомляет Заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации на адрес электронной почты, указанный в обращении.

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

- дата регистрации и входящий номер обращения;
- в отношении физических лиц - фамилия, имя/отчество (при наличии) Заявителя, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование Заявителя, от имени которого направлено обращение;
- адрес для направления ответа на обращение;
- суть обращения;
- исходящий номер и дата направления Заявителю ответа на Обращение.

3.4. При получении от Заявителя обращения об оспаривании информации, содержащейся в кредитной истории, согласно части 4.1. статьи 8 Федерального закона от 30.12.2004 № 218-ФЗ «О кредитных историях» Общество в течение 10 рабочих дней со дня получения представляет в письменной форме Заявителю подтверждение достоверности ранее переданных сведений, оспариваемых Заявителем, либо исправляет его кредитную историю в оспариваемой части, направив соответствующие достоверные сведения в бюро кредитных историй. Неправомерный запрос пользователя кредитной истории из дополнительной (закрытой) части кредитной истории может быть удален только по заявлению об оспаривании неправомерного запроса субъекта кредитной истории, представленного в бюро кредитных историй.

3.5. При получении от Заявителя обращения, которое содержит требование имущественного характера, связанное с восстановлением Обществом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» Общество рассматривает обращение:

- в течение 15 рабочих дней со дня получения в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, утвержденной в рамках указанного закона, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти календарных дней;
- в течение 30 календарных дней со дня получения в иных случаях.

3.6. Общество рассматривает поступившее письменное документальное обращение и направляет ответ Заявителю в течение 15 рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений» (для отдельных видов обращений установлены иные сроки, указанные в п.3.4. и п.3.5. Регламента). В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Общество по решению единоличного исполнительного органа Общества или иного уполномоченного им лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Общество уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направляя Заявителю соответствующее уведомление в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу.

3.7. Полученное в устной форме обращение Заявителя, в том числе относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения.

3.8. Рассмотрение письменных документальных обращений Заявителей осуществляется работниками Общества, назначенными единоличным исполнительным органом Общества (далее – уполномоченные сотрудники).

3.9. Уполномоченные сотрудники имеют право обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу Общества, запрашивать дополнительные документы и материалы у Заявителя, требуемые для объективного и всестороннего рассмотрения обращения, требовать у работников Общества и любых обслуживающих Общество организаций предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения Заявителя.

3.10. Ответ на письменное документальное обращение подписывает единоличный исполнительный орган Общества или иное уполномоченное им лицо. Единоличный исполнительный орган Общества или иное уполномоченное им лицо осуществляет контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с Заявителями с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов заемщиков.

3.11. Если Обществом принято решение об отказе в рассмотрении письменного документального обращения, Общество в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения письменно уведомляет Заявителя об отказе в рассмотрении обращения с указанием причин, в связи с которыми обращение не может быть рассмотрено по существу, за исключением случая, если в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение. В случае отсутствия ответа Заявителя на дозапрос Общества недостающей документов и материалов, Общество вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых документы и материалы не были представлены.

3.12. Уполномоченные сотрудники всесторонне и полно исследуют обстоятельства, изложенные в обращении, и по результатам рассмотрения готовят ответ.

3.13. В случае, если уполномоченные сотрудники полагают, что обращение должно быть удовлетворено, то подготавливается ответ Заявителю, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен предпринять Заявитель. В случае, если уполномоченные сотрудники полагают, что обращение не может быть удовлетворено, то подготавливается мотивированный ответ с указанием причин отказа и, если допустимо, рекомендуются альтернативные способы урегулирования ситуации.

3.14. Ответ на письменное документальное обращение направляются Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу. В случае, если Заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

3.15. Ответ на обращение, которое содержит требование имущественного характера, связанное с восстановлением Обществом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» направляется по адресу электронной почты Заявителя, а при его отсутствии по почтовому адресу.

3.16. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение трех лет с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений". Обращения Заявителей, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся Заявителя и (или) его обращения.

3.17. Общество использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о 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 заемщиков.

4. Заключительные положения

4.1. Исчисление сроков, указанных в настоящем Регламенте, осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

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

4.3. Регламент подлежит плановому пересмотру не реже одного раза в два года.

4.4. Внеплановый пересмотр Регламента проводится в случае существенных изменений законодательства, а также изменений в деятельности ООО МКК «Раунд кредит».

4.5. Настоящий Регламент и изменения к нему (в том числе новая редакция Регламента) вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Общества, если прямо не предусмотрено иное.

Приложение №1
к Регламенту рассмотрения
обращений
ООО МКК «Раунд кредит»
Утвержден Приказом
от "01" июля 2024 года № 1

Образец обращения

Генеральному директору
ООО МКК «Раунд кредит»

От:_____
(ФИО/Наименование)
№ договора (при наличии):_____

Обращение

_____
_____
_____
_____
_____
_____

(изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства)

Прошу направить ответ на обращение по адресу: _____
(указывается адрес электронной почты или почтовый адрес)

Приложение:
1._____;
2._____;
3._____.

_____	_____	_____
ФИО (не является обязательным реквизитом)	ПОДПИСЬ (не является обязательным реквизитом)	ДАТА