

Приложение № 1
к Приказу Генерального директора
ООО МКК «Озон Кредит»
от «01» февраля 2024 года № 1

**РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

**Общества с ограниченной ответственностью
Микрокредитная компания «Озон Кредит»**

Дата опубликования: «01» февраля 2024 года

**г. Москва
2024 год**

1. Общие положения

- 1.1. Регламент рассмотрения обращений физических и юридических лиц Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Озон Кредит» (далее – «Регламент» и «Общество» соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления услуг Обществом, обеспечения соблюдения прав и законных интересов физических и юридических лиц, разрешения вопросов, возникающих у заявителей при обращении в Общество, урегулирования спорных ситуаций и разногласий между заявителями и Обществом.
- 1.2. Под заявителями в целях Регламента понимаются физические и юридические лица, обратившиеся в Общество с целью получить, получающие или получившие заем, а также иные лица, обратившиеся к Обществу в связи с осуществлением им деятельности микрофинансовой организации.
- 1.3. Регламент определяет способы 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 Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность заявителя о получении Обществом его обращения.

2. Порядок направления обращений

- 2.1. Под обращением понимаются заявление, жалоба и иной документ, направленный в Общество заявителем или его представителем на бумажном носителе или в электронном виде. Устное обращение в целях исполнения Регламента обращением не признается за исключением случаев, установленных федеральными законами и нормативными актами.
- 2.2. Обращение в обязательном порядке должно содержать в отношении заявителя, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), 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), в отношении заявителя, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения (юридический адрес) юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.
- 2.3. Заявителю рекомендуется включать в обращение следующую информацию:
 - номер договора, заключенного между заявителем 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 заявитель 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 заявителя его представителем, если не представлен оригинал документа, подтверждающего 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.

2.5. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения в случаях, если:

– в обращении не содержится идентифицирующие заявителя признаки, указанные в п. 2.2 Регламента;

– в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;

– отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении заявителей – юридических лиц);

– текст обращения и/или данные, позволяющие идентифицировать заявителя, не поддаются прочтению;

– в обращении содержится вопрос, на который заявителю ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и во вновь полученном Обращении не содержится новых доводов или обстоятельств, о чем заявитель, направивший Обращение, уведомляется.

2.6. За исключением случаев, указанных в п.2.4. и п.2.5. Регламента, все поступившие в Общество обращения являются обязательными для рассмотрения Обществом.

2.7. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении или полномочий представителя заявителя, Общество информирует заявителя о риске получения информации о заявителе неуполномоченным лицом.

2.8. Письменное обращение (образец – Приложение №2) может быть направлено в Общество (если иной порядок направления для данного вида обращений не установлен законом) путем направления обращения на бумажном носителе в адрес Общества средствами почтовой связи заказным отправлением с уведомлением о вручении, либо в виде скан / фото копии обращения по электронной почте, указанной заявителем при установлении отношений с Обществом (в договоре), или с использованием личного кабинета, чата, системы электронного документооборота (ДИАДОК).

3. Рассмотрение обращений Обществом

3.1. Общество осуществляет фиксацию всех поступивших обращений (в соответствии с пунктом 2.8) в «Журнале регистрации обращений» в электронном виде.

3.2. 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, а в отношении юридических лиц - наименование;

– контактная информация заявителя;

– суть обращения;

– исходящий номер и дата направления заявителю ответа на Обращение.

3.3. Общество в течение 10 рабочих дней со дня получения от заявителя заявления об оспаривании информации, содержащейся в кредитной истории, 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.

- 3.4. Общество обязано рассмотреть поступившее обращение (за исключением обращений, указанных в п.3.3 и с учетом особенностей, предусмотренных разделом 5 Регламента) и направить ответ заявителю в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее, чем со следующего рабочего 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 заявитель не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, уполномоченный сотрудник обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней, с даты регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», запросить у заявителя недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов заявителем, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.
- 3.5. В ответ на полученное в устной форме обращение уполномоченный сотрудник рекомендует обратиться заявителю в порядке, предусмотренном Регламентом. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».
- 3.6. Рассмотрение обращений осуществляется уполномоченным сотрудником. Распределение обращения на соответствующего уполномоченного сотрудника осуществляется в специальном программном обеспечении.
- 3.7. Уполномоченные сотрудники имеют право обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу Общества, запрашивать дополнительные документы и сведения у заявителя, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения, требовать у работников Общества предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения.
- 3.8. Ответ на 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 заявителей.
- 3.9. Если Обществом принято решение об отказе в рассмотрении обращения, Общество письменно извещает заявителя 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 Регламентом. В случае отсутствия ответа заявителя на запрос Общества недостающей информации и (или) документов, Общество вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не были представлены.
- 3.10. Уполномоченные сотрудники всесторонне и полно исследуют обстоятельства, изложенные в Обращении, и по результатам рассмотрения готовят ответ.
- 3.11. 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.

- 3.12. Ответ на обращение может быть направлен заявителю посредством личного кабинета, использование которого предусмотрено договором займа, системы электронного документооборота (ДИАДОК), на адрес электронной почты, в виде почтового отправления по юридическому адресу, адресу регистрации по месту жительства или пребывания, если иное не предусмотрено условиями договора займа, иными соглашениями сторон или прямо не следует из обращения заявителя или его представителя.
- 3.13. Преимущественным способом является направления ответа заявителю на адрес электронной почты. При необходимости и/или по усмотрению Общества ответ направляется иным способом (одним или несколькими) из указанных в п. 3.12 Регламента.
- 3.14. Независимо от способа направления обращения ответ может быть направлен через личный кабинет. Использование личного кабинета признается надлежащим способом обмена сообщениями между заявителем и Обществом.
- 3.15. Если заявитель в обращении указал желаемый способ получения ответа на обращение, то ответ направляется указанным заявителем способом.
- 3.16. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в "Журнале регистрации обращений". Обращения, 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.

4. Рассмотрение обращений, содержащих сведения о заключении договора займа третьим лицом без согласия заявителя

- 4.1. Прием и рассмотрение обращений, содержащих сведения о заключении договора займа третьим лицом без согласия заявителя (далее по тексту – обращение о мошенничестве), осуществляются в порядке, предусмотренном Регламентом с учетом особенностей, установленных настоящим разделом Регламента.
- 4.2. По поступлении обращения о мошенничестве при отсутствии ранее рассмотренных обращений о мошенничестве в отношении соответствующего договора займа Общество:

немедленно (в течение 24 часов) прекращает действия, направленные на взыскание просроченной задолженности;

в течение 2 (двух) рабочих дней проводит внутреннюю проверку на предмет выявления признаков заключения договора займа третьим лицом без согласия заявителя;

в течение 24 часов направляет заявителю промежуточный ответ, содержащий подробную информацию о правах заявителя, о дальнейших действиях Общества (в том

числе о приостановлении процедуры взыскания), о сроках проведения внутренней проверки и информирования заявителя о ее результатах, а также о том, что в случае подтверждения обоснованности изложенного в заявлении требования в кредитную историю будут внесены соответствующие изменения об обязательствах заявителя, а договор займа будет признан незаключенным.

- 4.3. При взаимодействии с заявителем Общество не вправе требовать подтверждения обращения заявителя (и результат такого обращения) в правоохранительные органы, кредитные организации и к операторам мобильной связи.
- 4.4. При взаимодействии с заявителем Общество вправе предложить заявителю предоставить дополнительную информацию, полезную для проведения внутренней проверки, довести до сведения заявителя, что отказ или невозможность предоставления такой информации не влияет на принятие решения о проведении такой проверки.
- 4.5. Ответы на обращения о мошенничестве, включая промежуточные ответы, указанные в абзаце 4 пункта 4.2 Регламента, Общество обязано излагать доступным языком, избегая излишнего цитирования законодательства Российской Федерации.
- 4.6. Обществом установлено, что неустранимые сомнения, противоречия и неопределенность в результатах проверки Обществом толкуются в пользу заявителя, в связи с чем его требования признаются обоснованными и подлежащими удовлетворению.
- 4.7. По результатам проведения внутренней проверки в случае выявления признаков заключения договора займа третьим лицом без согласия заявителя Общество:
 - отзывает исполнительный документ в отношении заявителя по соответствующему обязательству из такого договора займа;
 - прекращает обработку персональных данных заявителя и осуществляет их уничтожение в порядке, предусмотренном федеральным законом;
 - прекращает учет заявителя в информационной системе Общества;
 - при выявлении неосновательного обогащения Общества принимает меры по возмещению убытков заявителю;
 - передает в бюро кредитных историй соответствующие изменения об обязательствах (их прекращении) из такого договора займа и обращениях заявителя к Обществу с заявлениями о предоставлении займа;
 - вправе рассмотреть вопрос об обращении в правоохранительные органы с заявлением о возбуждении уголовного дела по факту совершения неустановленным лицом мошеннических действий в отношении Общества.
- 4.8. По результатам проведения внутренней проверки в случае отсутствия выявленных признаков заключения договора займа третьим лицом без согласия заявителя Общество в порядке, предусмотренном Регламентом, предоставляет заявителю информацию об отсутствии выявленных признаков заключения договора займа третьим лицом без согласия заявителя и рекомендует заявителю обратиться в правоохранительные органы.

5. Заключительные положения

- 5.1. Исчисление сроков, указанных в настоящем Регламенте, осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.
- 5.2. Во всем остальном, что касается работы с обращениями и не определено Регламентом, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.3. Изменения (в том числе новая редакция Регламента) вступают в силу с момента их опубликования на официальном сайте Общества, если прямо не предусмотрено иное.

Приложение №2
(Образец обращения)
к Приказу Генерального директора
ООО МКК «Озон
Кредит»
от "01" февраля 2024 года № 1

Генеральному директору
ООО МКК «Озон Кредит»

От: _____
(ФИО /Наименование)

№ договора: _____

Адрес: _____

Тел: _____

e-mail: _____

Обращение

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

Приложение:

1. _____;

2. _____;

3. _____.

ФИО

ДАТА

ПОДПИСЬ

(МП при наличии)