

Приложение № 1
к Приказу Генерального директора
ООО МКК «Озон Кредит»
от "01" февраля 2022 года № 1

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЕМЩИКОВ

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

Дата опубликования: «01» февраля 2022 года

**г. Москва
2022 год**

1. Общие положения

- 1.1. Регламент рассмотрения обращений заемщиков Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Озон Кредит» (далее – “Регламент” и “Общество”, соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления услуг Обществом, обеспечения соблюдения законных прав и интересов заемщиков, разрешения вопросов, возникающих у заемщиков при обращении в Общество, урегулирования спорных ситуаций и разногласий между заемщиками и Обществом.
- 1.2. Под заемщиком в целях настоящего Регламента понимаются лица, обратившиеся в Общество с целью получить, получающие или получившие заем.
- 1.3. Настоящий Регламент определяет способы и порядок направления заемщиками обращений в адрес Общества и рассмотрения обращений Обществом, регулирует отношения, возникающие между сторонами, а также определяет принципы работы Общества с обращениями заемщиков.
- 1.4. При рассмотрении обращений заемщиков Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность заемщика о получении Обществом его обращения.

2. Порядок направления обращений

- 2.1. Под обращением в целях настоящего Регламента понимаются:
 - заявление, жалоба и иной документ, направленный в Общество заемщиком или представителем заемщика на бумажном носителе или в электронном виде;
 - устное обращение заемщика посредством телефонной связи.
- 2.2. Обращение в обязательном порядке должно содержать в отношении заемщика, 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 заемщика, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения (юридический адрес) юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.
- 2.3. Заемщику рекомендуется включать в обращение следующую информацию:
 - номер договора, заключенного между заемщиком 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 заемщик 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 заемщика его представителем, если не представлен оригинал документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени заемщика. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени заемщика, 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 заемщика (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная единоличным исполнительным

органом заемщика.

- 2.5. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения заемщика в случаях, если:
- в обращении не содержится идентифицирующие заемщика 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;
 - отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении заемщиков-юридических лиц);
 - текст обращения и/или данные, позволяющие идентифицировать заемщика, не поддаются прочтению;
 - в обращении содержится вопрос, на который заемщику ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и во вновь полученном Обращении не содержится новых доводов или обстоятельств, о чем заемщик, направивший Обращение, уведомляется.
- 2.6. За исключением случаев, указанных в п.2.4. и п.2.5. настоящего Регламента, все поступившие в Общество обращения заемщиков являются обязательными для рассмотрения Обществом.
- 2.7. В случае возникновения у Общества сомнений относительно подлинности подписи на обращении заемщика или полномочий представителя заемщика, Общество информирует заемщика о риске получения информации о заемщике неуполномоченным лицом.
- 2.8. Письменное обращение (образец – Приложение №2) может быть направлено заемщиком 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 заемщиком при установлении отношений с Обществом (в договоре) или с использованием 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) заемщика, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование заемщика, от имени которого направлено обращение;
 - контактная информация заемщика, направившего обращение;
 - суть обращения;
 - исходящий номер и дата направления заемщику ответа на Обращение.
- 3.3. Общество в течение 10 рабочих дней со дня получения от заемщика заявления об оспаривании информации, содержащейся в кредитной истории, представляет в письменной форме заемщику подтверждение достоверности ранее переданных сведений, оспариваемых заемщиком, 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 направить ответ заемщику 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 заемщик не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение 12 (двенадцати) рабочих дней, с даты регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», запросить у заемщика недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов заемщиком, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

- 3.5. Полученное в устной форме обращение заемщика, в том числе относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».
- 3.6. Рассмотрение обращений заемщиков осуществляется сторонней организацией, осуществляющей юридическое сопровождение Общества, риск-менеджером или главным бухгалтером (далее – уполномоченные сотрудники). Распределение обращения на соответствующего уполномоченного сотрудника осуществляется в специальном программном комплексе Общества:
 - Заявление об исправлении кредитной истории заемщика направляется на риск-менеджера;
 - Заявление о переводе денежных средств, возврате денежных средств, а также любых операций с денежными средствами рассматривает главный бухгалтер;
 - Заявление, жалобу в отношении Общества, сотрудников Общества, услуг Общества, а также иные обращения рассматривают сотрудники юридического сопровождения Общества.
- 3.7. Уполномоченные сотрудники имеют право обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу Общества, запрашивать дополнительные документы и сведения у заемщика, 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 заемщика.
- 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 заемщиками с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов заемщиков.
- 3.9. Если Обществом принято решение об отказе в рассмотрении обращения, Общество письменно извещает заемщика, 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. В случае отсутствия ответа заемщика на допрос 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 заемщику, в котором приводится разъяснение,

какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен предпринять заемщик. 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 заемщику посредством личного кабинета, использование которого предусмотрено договором займа (далее - Личный кабинет), 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 заемщика/представителя заемщика.
- 3.13. Преимущественным способом является направления ответа заемщику 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 заемщиком ответ может быть направлен заемщику через Личный кабинет. Использование Личного кабинета заемщика в Обществе признается надлежащим способом обмена сообщениями между заемщиком и Обществом.
- 3.15. Если заемщик в обращении указал желаемый способ получения ответа на обращение, то ответ направляется указанным заемщиком 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 заемщиков, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся заемщика 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 заемщиков Общества и не определено настоящим Регламентом, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.3. 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 2022 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)