



Утверждено
Генеральным директором
ООО МКК «ВСЕГДАЗАЕМ»

Приказ №55

от «07» февраля 2022 г.

А.В. Шеина



Регламент рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

Настоящий Регламент определяет основные принципы работы ООО МКК «ВСЕГДАЗАЕМ» (далее по тексту – Компания) по разрешению вопросов, возникающих у Заемщиков и третьих лиц при обращении в Компанию.

Заявитель – любое физическое или юридическое лицо, обратившееся в Компанию;

Полномочный представитель – физическое или юридическое лицо, обладающее полномочиями представлять интересы доверителя, удостоверенными в установленном законном порядке.

Клиент – физическое лицо, с которым у Компании заключен (или ранее был заключен) договор займа и/или любой иной договор.

Третье лицо – физическое или юридическое лицо, не являющееся Клиентом, но чей вопрос связан с деятельностью Компании.

Обращение – направленные в установленном настоящим Регламентом порядке в адрес Компании жалоба, претензия, заявление, предложение, запрос или иной документ, изложенные в письменной форме.





2. Порядок направления и принятия обращений к рассмотрению

2.1. Обращение в письменном виде на бумажном носителе направляется почтой или курьером по адресу регистрации Компании: *«410052, Российская Федерация, Саратовская область, город Саратов, проспект им. 50 лет Октября, дом 132А, офис 43В»*.

2.2. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносят в "Журнал регистрации обращений", в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- дата регистрации и входящий номер обращения;
- фамилия, имя, отчество Заявителя или представителя Заявителя.

2.3. Регистрации подлежат только обращения, поступившие в письменном виде на бумажном носителе, направленные почтовым отправлением или курьером по адресу регистрации Компании. Регистрация обращений, поступивших от получателей финансовых и иных услуг в адрес Компании по электронной почте, не предусмотрена.

2.4. Рассмотрение всех поступивших в компанию обращений, направленных как почтовым отправлением, так и по электронным каналам связи осуществляется в порядке, установленном настоящим регламентом.

3. Требования к форме и содержанию обращений

3.1. Все направляемые в Компанию обращения должны быть изложены на русском языке чётким, хорошо читаемым почерком/шрифтом.

3.2. Заявители, являющиеся Клиентами Компании, для идентификации должны указать в обращении, следующие данные:

- Фамилия, имя, отчество;
- Дата рождения;
- Вид документа, удостоверяющего личность заявителя, серия, номер, наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи;
- Адрес регистрации и адрес фактического проживания Заявителя;
- Номер мобильного телефона Заявителя;



- Адрес электронной почты Заявителя;
- Номер и дата договора займа или иного договора заключенного с Компанией. Данную информация Клиент может получить в своём личном кабинете на сайте www.vsegdazaem.ru, www.sovazaem.ru. Для доступа в личный кабинет необходимо авторизоваться по номеру мобильного телефона и паролю.

3.3. В случае изменения любых изложенных в п. 3.2. данных, Клиент обязан предварительно уведомить об этом Компанию в порядке, предусмотренном п. 3.8. настоящего Регламента.

3.4. Обращение должно содержать:

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

наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Компании, 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.

Если в обращении упоминаются документы, на которых Заявитель основывает свои требования и которые отсутствуют у Компании или в свободном доступе, то копии таких документов должны быть приложены к обращению.

3.5. Обращения, поступившие на бумажном носителе, должны быть заверены личной подписью Заявителя.

3.6. В случае подачи обращения в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи.

3.7. Если обращение подписано уполномоченным представителем Заявителя, то к обращению должна быть приложена нотариально заверенная копия доверенности или иной документ, удостоверяющий право представителя Заявителя действовать от имени и в интересах Заявителя (например, нотариально заверенная копия решение суда о признании лица



недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

3.8. В случае изменения данных Клиента, предоставленных им ранее при заполнении заявки-анкеты, Клиент обязан уведомить об этом Компанию путем направления почтовым отправлением уведомления в адрес Компании. К уведомлению необходимо приложить копию действующего паспорта Заявителя.

4. Основания для отказа от рассмотрения обращения

Компания в праве не рассматривать и не отвечать на поступившие обращения Клиентов в следующих случаях:

- 4.1. В обращении отсутствует обязательная информация для идентификации Заявителя;
- 4.2. Текст обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Компании и/или ее работников, или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
- 4.3. Обращение написано неразборчиво;
- 4.4. Обращение носит рекламный характер, или иной характер, не связанный с деятельностью Компании;
- 4.5. В обращении содержится вопрос, на который Заявителю 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.
- 4.6. Компания обязана рассмотреть обращение Заявителя по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в настоящей статье.

5. Рассмотрение обращения

5.1. Все поступившие обращения, соответствующие ст. 2 настоящего Регламента, подлежат регистрации Компанией с присвоением входящего номера и даты поступления.

5.2. При поступлении обращений от третьих лиц их идентификация не производится, ответ на обращение направляется по адресу, указанному в обращении.



5.3. При поступлении обращений Клиентов, идентификацию которых нельзя считать успешной из-за предоставления неполных/неправильных данных, Компания вправе запросить у Заявителя дополнительные сведения.

5.4. Компания рассматривает поступившее обращение и составляет ответ, который направляет Заявителю 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". В случае если Заявитель 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 Заявителя недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Заявителем, Компания обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

5.5. Ответ на обращение Заявителя Компания направляет по адресу, предоставленному Клиентом, при заключении договора микрозайма и/или иного договора с Компанией, или по адресу, сообщенному Клиентом в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с Клиентом, или в соответствии с утвержденными внутренними документами Компании. В случае направления обращения от имени Заявителя его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Компания направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении.

5.6. Если обращение не подлежит рассмотрению, Компания вправе письменно известить Заявителя о невозможности рассмотрения обращения, с указанием причин, в связи с которыми обращение не может быть рассмотрено.

5.7. Информацию, которую Компания в соответствии с требованиями законодательства обязана предоставить Заемщику после заключения договора займа, а именно: договор займа, размер текущей задолженности, даты и размеры произведенных и предстоящих платежей Заемщика, направляются Заемщику путем размещения в личном кабинете на официальном сайте



Компании. В случае прекращения правоотношений и удаления личного кабинета по заявлению Заемщика информация предоставляется по согласованным сторонами каналам связи.

5.8. Информирование заемщика о сроках погашения задолженности по возврату займа, уплате процентов за пользование денежными средствами, начислении штрафов и неустоек, о фактах образования просроченной задолженности, о направлении ответов на обращения, уведомления о привлечении иного лица для осуществления взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности и совершении иных юридически значимых событиях и фактах производится посредством размещения вышеуказанной информации в личном кабинете на официальном сайте Компании www.vsegdazaem.ru, www.sovazaem.ru телефонных звонков, SMS и почтовых сообщений, а также с использованием иных доступных средств связи.

5.9. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Компанией в течение 1 (одного) года 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 Клиента и (или) его обращения.

