



УТВЕРЖДЕНО
Приказом ООО МФК «КарМани»
от 21.05.2020 № 68

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений клиентов
ООО МФК «КарМани»
(редакция № 4)

г. Москва, 2020 г.

История изменений:

Версия	Дата	Комментарий	ФИО, должность автора изменений	
01	30.06.2017	Исходный документ ¹	Адамян К.О.	Руководитель Отдела сопровождения операционной деятельности
02	23.07.2018	Внесены правки в соответствии с требованием ЦБ о регистрации обращений в день поступления, описана схема взаимодействия структурных подразделений при работе с обращениями клиентов	Грибова Л. М.	Руководитель Управления организации документооборота
03	19.03.2020	Внесены изменения в порядок рассмотрения обращений в связи с актуализацией законодательства в том числе в рамках взаимодействия клиентов с финансовым уполномоченным	Яковлева Т.А.	Директор по правовым вопросам Юридического департамента
		Внесены изменения в порядок рассмотрения обращений в части алгоритма обработки	Шестакова Н.А.	Руководитель Управления операционной поддержки
04	21.05.2020	Внесены изменения в порядок рассмотрения обращений клиентов, связанных с оспариванием сведений в составе кредитной истории	Яковлева Т.А.	Директор по правовым вопросам Юридического департамента
			Беляев Д.Н.	Риск-менеджер Отдела управления рисками Департамента управления рисками

¹ На основании Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (утв. Банком России, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22) (далее – Стандарт).

ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел	Название	Страницы
Раздел 1	Общие положения	3
Раздел 2	Порядок направления обращений	4
Раздел 3	Рассмотрение обращений	6
Раздел 4	Реализация права потребителя финансовых услуг на обращение к финансовому уполномоченному	8
Раздел 5	Заключительные положения	9
Приложение № 1	Алгоритм обработки обращений	10
Приложение № 2.1.	Стандартная форма заявления потребителя, направляемого в финансовую организацию в электронной форме	13
Приложение № 2.2.	Стандартная форма заявления физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, направляемого в финансовую организацию в электронной форме	14
Приложение № 2.3.	Стандартная форма заявления юридического лица, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, направляемого в финансовую организацию в электронной форме	15
Приложение №2.4.	Согласие на обработку персональных данных, предоставление кредитного отчета (раскрытие информации, содержащейся в основной части кредитной истории) пользователю кредитной истории	16
Приложение №2.5.	Обязательство о передаче оригиналов документов	17

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий «Регламент рассмотрения обращений клиентов ООО МФК «КарМани» (далее – **Регламент**) разработан в целях эффективного и своевременного рассмотрения поступающих от Клиентов в ООО МФК «КарМани» (далее – Общество) Обращений. Алгоритм работы структурных подразделений Общества регламентирован настоящим Регламентом и Приложением №1 к нему².

1.2. Регламент описывает способы направления Клиентом Обращений, определяет правила их регистрации и учёта, сроки рассмотрения, способы направления ответов на Обращения, условия реализации права Клиента на обращение к финансовому уполномоченному.

1.3. **Цель Регламента** – обеспечение соблюдения законных прав и интересов Клиентов; снижение финансовых и репутационных рисков Общества, связанных с взаимоотношениями с Клиентами; снижение общего количества поступающих Жалоб, Претензий и Заявлений; всесторонний анализ мнений и предпочтений Клиентов, в том числе, о деятельности Общества.

1.4. Под **Клиентом** в целях Регламента понимается физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) и юридическое лицо, обратившееся в Общество с намерением получить, получающее или получившее микрозаём; Потребитель финансовых услуг; лицо, которому уступлены права требования по договору; физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, заключившее с Обществом инвестиционный договор займа.

1.5. Под **обращением** в целях Регламента понимается направленные в адрес Общества Клиентом/потенциальным Клиентом в устной форме, письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа запрос на предоставление информации/справки/копии документа, претензия, заявление, жалоба, просьба, благодарность или предложение, вопрос, касающиеся оказания Обществом финансовых услуг.

² Приложение №1 к Регламенту является внутренним документом Общества и не подлежит публикации.

1.6. Под **Заявлением** в целях Регламента понимается документ в письменной или электронной форме, направленный Обществу Потребителем финансовых услуг до направления обращения финансовому уполномоченному в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», содержащий требование о взыскании денежных сумм не более чем на 500 000 (пятьсот тысяч) рублей (требование имущественного характера).

1.7. Под **Потребителем финансовых услуг (Потребителем)** понимается действующий Клиент, имеющий обязанность подать до обращения к финансовому уполномоченному Заявление Обществу с требованием о взыскании денежных сумм (требованием имущественного характера) в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Под **Финансовым уполномоченным** в целях Регламента понимается уполномоченный по правам Потребителей финансовых услуг, должность которого учреждается в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» для рассмотрения обращений Потребителей финансовых услуг об удовлетворении требований имущественного характера, предъявляемых к Обществу, оказавшему им финансовые услуги.

Раздел 2. ПОРЯДОК НАПРАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Общество рассматривает поступающие Обращения Клиентов в порядке и на условиях, предусмотренных Регламентом и Приложением №1 к нему.

При этом в случае, если Заявление направляется в Обществом Потребителем, оно должно соответствовать условиям, изложенным в п. п. 2.2. - 2.4. Регламента.

2.1. Обращение в обязательном порядке должно содержать данные Клиента, позволяющие идентифицировать лицо, его направившее, а именно:

- для **физического лица и лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя:** фамилия, имя, отчество (при наличии); адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на Обращение.

- для **юридического лица:** полное наименование; место нахождения.

Обращение Клиента/Потребителя, являющегося индивидуальным предпринимателем, дополнительно может содержать: ОГРНИП; ИНН.

2.1.1. Рекомендации по включению в Обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- номер договора, заключённого между Клиентом и Обществом;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны изложенные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) сотрудника Общества, действия (бездействия) которого обжалуются (если применимо);
- иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- копии документов в формате pdf, подтверждающих изложенные в Обращении обстоятельства. В этом случае в Обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов (копии должны быть чёткими, хорошо читаемыми).

2.1.1.1. Если Клиент/Потребитель устно до направления Обращения уточняет, какие данные должны быть в его Обращении, необходимо порекомендовать ему включение указанных в пункте 2.1.1. Регламента сведений (документов [при их наличии]).

2.2. Заявление Потребителя, направляемое Потребителем Обществу в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», а также Положением о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме, утверждённым решением Совета службы финансового уполномоченного от 14 апреля 2019 года (протокол № 4), должно быть направлено в адрес Общества по форме Приложений №№ 2.1., 2.2. или 2.3. к Регламенту, и содержать следующие данные:

2.2.1. о дате направления Заявления;

2.2.2. сведения об Обществе в составе: наименование; место нахождения; адрес;

2.2.3. о лице, направляющем заявление в составе:

2.2.3.1. вид обратившегося лица (Потребитель или третье лицо, которому уступлено право требования Потребителя к Обществу);

2.2.3.2. в случае, если заявление направляется физическим лицом:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);
- дата рождения;
- место рождения;

- вид документа, удостоверяющего личность, серия, номер и дата выдачи такого документа;
 - место жительства или место пребывания;
- 2.2.3.3. в случае, если заявление направляется физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, дополнительно:
- дата государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя;
 - идентификационный номер налогоплательщика;
- 2.2.3.4. в случае, если заявление направляется юридическим лицом:
- наименование;
 - место нахождения;
 - дата государственной регистрации;
 - идентификационный номер налогоплательщика;
- 2.2.3.5. почтовый адрес;
- 2.2.3.6. номер телефона;
- 2.2.3.7. адрес электронной почты.
- 2.2.4. о требованиях потребителя:
- 2.2.4.1. номер договора и дата его заключения (при наличии);
- 2.2.4.2. размер требований имущественного характера;
- 2.2.4.3. существо требований.
- 2.2.5. о реквизитах банковского счёта (в случае, если требование Потребителя является денежным).
- 2.2.6. о документах, прилагаемых к заявлению:
- 2.2.6.1. наименование документов, копии которых направляются одновременно с заявлением.
- 2.3. К Заявлению, подаваемому в соответствии с п. 2.2. Регламента, должны быть приложены копии документов, по существу, заявленного Потребителем требования. Прилагаемые документы должны быть чёткими, хорошо читаемыми.
- 2.4. Рекомендуются при подаче Потребителем Заявления, содержащего, в частности, сведения, указанные в п. 2.2. Регламента, дополнительно отразить в Заявлении данные, указанные в п. 2.1.1. Регламента.**
- 2.5. В следующих случаях Общество вправе не рассматривать и не отвечать на Обращение, в том числе Заявление Потребителя:**
- в Обращении не содержится обязательная информация, указанная в п. 2.1, п. 2.2. Регламента;
 - отсутствует подпись лица, направившего Обращение, или уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц или в случае, если Обращение подано представителем по доверенности);
 - текст Обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Общества, а также членов их семей. В указанном случае текст Обращения подлежит направлению в работу Департаменту безопасности;
 - текст письменного или поступившего в электронном виде Обращения не поддается прочтению, фамилия, имя, отчество Клиента указаны неразборчиво, что не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение. Если текст письменного или поступившего в электронном виде Обращения не поддается прочтению, необходимо связаться с Клиентом и сообщить ему об этом;
 - Обращение носит рекламный характер, или иной характер, не связанный с деятельностью Общества;
 - Обращение направлено лицом, не являющимся Клиентом/представителем Клиента Общества; Обращение не связано с хозяйственной деятельностью Общества, если речь ведётся о потенциальном Клиенте;
 - в Обращении содержится вопрос, на который Клиенту ранее предоставлялся ответ (в письменной, устной или электронной форме) по существу, и при этом во вновь полученном Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В данном случае Общество обязано направить ответ, в котором указывает на предоставление ответа, по существу, ранее (с реквизитами предоставленного ответа и датой его предоставления);
 - если не предоставлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Клиента/Потребителя, оформленный в порядке, установленном законом.
- 2.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему Обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.
- 2.7. В остальных случаях, не указанных в п. 2.5. Регламента, все поступившие в Общество Обращения Клиентов являются обязательными для рассмотрения Обществом, а письменные и электронные Обращения – обязательными к направлению ответа на них.
- 2.8. Обращение может быть направлено Клиентом в Общество одним из следующих способов:**
- путём направления заказным письмом с уведомлением о вручении или простым письмом, иным способом, указанным в договоре, заключённом между Клиентом и Обществом, по адресу Общества;

- через официальный сайт Общества www.carmoney.ru (или на электронную почту info@carmoney.ru);
- через «Личный кабинет», к которому у Клиента имеется законный доступ (по предусмотренному Обществом перечню документов);
- через «Мобильное приложение», к которому у Клиента имеется законный доступ (по предусмотренному Обществом перечню документов);
- нарочным способом сотруднику Общества (или партнёра Общества, осуществляющего приём Клиентов);
- путём телефонного звонка в Колл-центр по номеру: +7 (800) 600-93-93.

2.8.1. Направление обращений физических лиц в целях актуализации данных, содержащихся в кредитной истории, возможно по любым из перечисленных в п. 2.8. каналов (за исключением «Личного кабинета» и «Мобильного приложения»), но с учётом положений п. 2.8.1.1. Регламента в части получения обращения Клиента через официальный сайт Общества или путем телефонного звонка.

2.8.1.1. В случае получения обращения Клиента через официальный сайт Общества или путем телефонного звонка по договору займа, срок действия которого истёк, сотрудник Контакт-центра Общества или сотрудник по работе с обращениями Клиентов Общества:

– сообщает Клиенту о необходимости направить обращение на адрес электронной почты info@carmoney.ru, а также информирует о необходимости подписать и прислать оригинал Согласия на предоставление кредитного отчета (раскрытие информации, содержащейся в основной части кредитной истории) пользователю кредитной истории – Обществу с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «КарМани» (далее – Согласие на получение кредитного отчёта) по форме Приложения № 2.4. к Регламенту, в том числе сообщает информацию о том, что указанное Согласие можно скачать на сайте Общества

или

– в случае отказа или невозможности подписать и прислать оригинал Согласия на получение кредитного отчета сообщает Клиенту о необходимости направить обращение на адрес электронной почты info@carmoney.ru, а также информирует о том, что к такому обращению должна быть приложена выписка из кредитной истории Клиента с описанием ошибки.

2.8.1.2. Обязательным условием, при котором возможна проверка данных в БКИ (возможен запрос кредитного отчета) о Клиенте, срок действия договора займа которого не истёк, является наличие оригинала подписанного Клиентом согласия на обработку персональных данных, в котором содержится согласие Клиента на получение кредитного отчёта. Проверка такого наличия осуществляется сотрудником по работе с Обращениями Клиентов Общества перед направлением в БКИ запроса о предоставлении кредитного отчёта.

В случае выявления отсутствия подписанного согласия Клиент должен подписать согласие по форме Приложения № 2.4. к Регламенту и прислать его в порядке, указанном в п. 2.8.1.3. Регламента.

2.8.1.3. Обязательным условием, при котором возможна проверка данных в БКИ (возможен запрос кредитного отчета) о Клиенте, срок действия договора займа которого истёк, является наличие в Обществе оригинала Согласия на получение кредитного отчёта.

В случае если Клиент не имеет возможности в день направления в Общество обращения вместе с Согласием на получение кредитного отчёта передать оригинал указанного Согласия, то он осуществляет сканирование заполненного и подписанного согласия и направляет его скан в формате pdf* или jpg* в хорошо читаемом виде на электронную почту info@carmoney.ru, а также подписывает Обязательство о передаче оригиналов документов по форме Приложения № 2.5. к Регламенту. Наличие скана согласия в отсутствие его оригинала не позволяет Обществу осуществлять запрос кредитного отчета в БКИ.

Срок для передачи оригиналов Согласия на предоставление кредитного отчета и Обязательства о передаче оригиналов документов равен 5 (пяти) дням со дня направления сканов указанных документов в Общество. В случае непоступления в указанный срок оригинала Согласия на предоставление кредитного отчета проверка данных в БКИ путём запроса Обществом сведений из кредитной истории не производится. Ответ Клиенту предоставляется исходя из имеющихся у Общества сведений по договору, заключенному с Клиентом.

2.9. В случае направления Обращения от имени Клиента его представителем, последний должен предоставить один из следующих документов (в зависимости от ситуации), подтверждающих его полномочия и личность: простую письменную доверенность с указанием в ней необходимых полномочий (допустимо, если доверенность выдана юридическим лицом), нотариально удостоверенную доверенность (без ограничений) с указанием в ней необходимых полномочий, решение суда о признании Клиента недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально удостоверенную копию решения органа опеки и попечительства о назначении лица

опекуном (попечителем), свидетельство о смерти Клиента (для обращения наследников Клиента), а также копию паспорта для подтверждения личности обратившегося.

Указанные документы не должны быть с истёкшим сроком действия, а также не должны содержать исправлений или помарок, не должны вызывать сомнения в их подлинности и действительности. 2.10. В случае возникновения у Общества сомнений, например, в подлинности подписи на Обращении Клиента или полномочий его представителя, Общество обязано связаться с Клиентом по реквизитам, полученным Обществом от самого Клиента и проинформировать его о данной ситуации и о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом.

Раздел 3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

Приём, регистрация, требования к предельным срокам рассмотрения Обращения, способы направления ответа.

3.1. Общество осуществляет регистрацию всех поступивших в Общество Обращений в «Журнале регистрации обращений», который ведётся в электронном виде, за исключением Обращений, поступивших устно.

3.2. В «Журнале регистрации обращений» указывается следующая информация о поступившем в Общество Обращении:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) Клиента, направившего Обращение, являющегося физическим лицом;
- наименование Клиента/Потребителя, от имени которого направлено Обращение, являющегося юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем;
- дата регистрации и входящий номер Обращения;
- суть Обращения;
- исходящий номер и дата направления Клиенту ответа на Обращение.

3.3. Общество обязано зарегистрировать поступившее Обращение в течение 1 (одного) рабочего дня.

3.4. Полученное в устной форме (через Колл-центр) Обращение Клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключённого с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое Обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

3.5. Рассмотрение Обращений Клиентов осуществляется Отделом по работе с обращениями клиентов с привлечением при необходимости прочих структурных подразделений Общества в соответствии с Приложением №1 к Регламенту, если требуются комментарии, информация/сведения, документы, иное в рамках их компетенции. Детальный порядок взаимодействия содержится в Приложении №1 к Регламенту.

3.6. Сотрудник по работе с Обращениями Клиентов Общества составляет ответ на поступившее к нему Обращение в течение 3 (трёх) - 5 (пяти) рабочих дней, но в любом случае не более 12 (двенадцати) рабочих дней³, со дня, следующего за днём его регистрации в «Журнале регистрации обращений», за исключением сроков, указанных в п.п. 3.7, 3.8, 3.9. Регламента.

В случае если Клиент не предоставил информацию и/или документы, необходимые и достаточные для рассмотрения Обращения по существу, сотрудник по работе с Обращениями Клиентов Общества в течение 12 (двенадцати) рабочих дней запрашивает у Клиента недостающую информацию и/или документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и/или документов клиентом, Общество обязано рассмотреть Обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и/или документов.

В случае отсутствия ответа Клиента на запрос Общества о предоставлении информации и/или документов, направленный в соответствии с настоящим пунктом, сотрудник по работе с Обращениями Клиентов вправе принять решение без учёта доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не предоставлены.

3.7. Сотрудник по работе с Обращениями Общества, в случае если Клиент запросил копии следующих документов, в течение 3 (трёх) - 5 (пяти) рабочих дней, но в любом случае не более 10 (десяти) рабочих дней⁴, со дня, следующего за днём регистрации запроса в «Журнале регистрации обращений», предоставляет Клиенту ответ с приложением копий таких запрошенных документов:

- подписанный между Клиентом и Обществом документ, содержащий индивидуальные условия договора микрозайма;
- подписанное Клиентом заявление на предоставление микрозайма;

³ В соответствии с п. 3 ст. 19 Стандарта.

⁴ В соответствии с п. 6 ст. 4 Стандарта.

- документ, подтверждающий выдачу Клиенту микрозайма (выписка со счёта, иной документ, подтверждающий перечисление денежных средств);
 - согласия на обработку персональных данных, содержащие условия о взыскании просроченной задолженности и соглашения, регулирующие порядок взыскания просроченной задолженности.
- 3.8. Документ, подтверждающий полное исполнение Клиентом обязательств по договору микрозайма (справка об отсутствии задолженности), предоставляется Клиенту сотрудником по работе с Обращениями Общества в течение 1 (одного) рабочего дня со дня, следующего за днём его регистрации в «Журнале регистрации обращений». Клиент имеет возможность получить справку об отсутствии задолженности в своем мобильном приложении или личном кабинете Клиента.
- 3.9. Если документы, речь о которых идёт в п. п. 3.7., 3.8. Регламента, были оформлены третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с Клиентом, срок предоставления документа Обществом увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если Обращение Клиента содержит помимо требования о предоставлении документов, указанных в п. п. 3.7., 3.8. Регламента, также иные требования или вопросы, Общество вправе предоставить документы при ответе на такое Обращение в срок, указанный в п. 3.6. Регламента.
- 3.10. Общество по договору потребительского микрозайма обязано бесплатно (но не более одного раза по одному договору) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить Клиенту по его требованию заверенные Обществом копии документов, указанных в п. п. 3.7., 3.8. Регламента, или обосновать невозможность предоставления таких документов.
- 3.11. Сотрудник по работе с Обращениями Клиентов Общества всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ. В окончательном ответе содержится мотивированный, ясно изложенный ответ на Обращение и, если применимо, со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и/или внутренние документы Общества и/или документы Клиента и подписанные с Клиентом, а также приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по Обращению и какие действия должен предпринять Клиент (если они необходимы).
- 3.12. Если Обращение не подлежит удовлетворению, сотрудник по работе с Обращениями Клиентов Общества обязан письменно известить Клиента, подавшего такое Обращение, о невозможности удовлетворения такого Обращения, с сообщением мотивированных причин, в связи с которыми Обращение не может быть удовлетворено. При этом сотрудник по работе с Обращениями Клиентов Общества предлагает Клиенту, направившему Обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.
- 3.13. В случае обоснованности претензий, указанных в Обращении, Общество принимает решение об устранении нарушения и удовлетворении требований Клиента, о чём сообщает Клиенту в ответе.
- 3.14. Ответ на Обращение направляется Клиенту одним из следующих способов:
- в случае если Обращение было направлено средствами почтовой связи, то ответ направляется Клиенту на указанный им в Обращении адрес заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению Общества, иным способом, указанным в договоре, заключённом между Клиентом и Обществом. При этом оформляется 2 (два) экземпляра зарегистрированного ответа, один экземпляр направляется Клиенту, а второй экземпляр остается в Обществе на хранении.
 - в случае, если Клиент обратился через почтовый ящик info@carmoney.ru ответ предоставляется способом, указанным Клиентом в Обращении.
 - в случае, если Клиент обратился по предусмотренному Обществом перечню документов, возможных к предоставлению в электронном виде, через личный кабинет или мобильное приложение, ответ предоставляется в личном кабинете или мобильном приложении соответственно. Общество в любом случае учитывает способ получения ответа на Обращение, если такое способ Клиент указал в самом Обращении (который может отличаться от способа передачи Обращения Клиентом в Общество), если иное не предусмотрено настоящим Регламентом.

РАЗДЕЛ 4. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ НА ОБРАЩЕНИЕ К ФИНАНСОВОМУ УПОЛНОМОЧЕННОМУ

- 4.1. Потребитель финансовых услуг вправе обратиться к финансовому уполномоченному в соответствии и в случаях, установленных Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».
- 4.2. До направления финансовому уполномоченному обращения Потребитель финансовых услуг в порядке и на условиях, определенных законом, должен направить в Общество Заявление в письменной или электронной форме (см. Приложения №2.1.- 2.3. к настоящему Регламенту).

4.3. Общество обязано рассмотреть Заявление Потребителя финансовых услуг и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения Заявления Потребителя финансовых услуг в случае, если указанное Заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Советом службы финансового уполномоченного в соответствии с Положением о стандартной форме заявления, направляемого потребителем в финансовую организацию в электронной форме, утверждённым решением Совета службы финансового уполномоченного от 14 апреля 2019 года (протокол № 4), и если со дня нарушения прав Потребителя финансовых услуг прошло не более 180 (ста восьмидесяти) дней;

2) в течение 30 (тридцати) дней со дня получения заявления Потребителя финансовых услуг в иных случаях.

4.4. Ответ на Заявление Потребителя финансовых услуг направляется по адресу электронной почты Потребителя финансовых услуг, а при его отсутствии по почтовому адресу в соответствии с положениями Регламента.

РАЗДЕЛ 5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Регламент действует с момента, определённого Приказом Общества и действует до его отмены.

5.2. Новые редакции Регламента вступают в силу в порядке, указанном в п. 5.1. Регламента.

5.3. Регламент хранится в соответствии с порядком, определённым в Обществе.

5.4. Обращения и сопутствующие документы хранятся Обществом в течение не менее 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений» и являются конфиденциальными.

5.5. Обращения Клиентов, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, СРО «МиР», касающихся Клиента и /или его Обращения.

5.6. Регламент размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте www.carmoney.ru, а также размещён в доступной форме в офисах продаж Общества.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Регламенту рассмотрения
обращений клиентов ООО МФК
«КарМани»

АЛГОРИТМ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

Тема обращения	Срок исполнения (рабочие дни)		Алгоритм обработки
Перевод/возврат денежных средств	от 3 до 5 рабочих дней		Направляется запрос в ДБУиО, ДИТ для исполнения. По результатам исполнения формируется ответ.
Временная выдача ПТС заемщику	от 3 до 5 рабочих дней		Направляется на согласование в Департамент безопасности (ДБ). По результатам ответа со стороны ДБ формируется ответ.
Расхождение в сумме по договорам и выдачам	12 рабочих дней		<p>1. Направляется ответ с предложением Клиенту подписать дополнительное соглашение, параллельно совершаются звонки с целью проинформировать Клиента. Звонки в течение 10 дней.</p> <p>2. Если Клиент не выходит на связь, то составляется служебная записка на отражение излишне перечисленной суммы.</p> <p>3. Одновременно направляется информация на согласование в ДИТ, ДБУиО, Департамент управления рисками.</p>
Справки	от 3 до 5 рабочих дней		Стандартно согласно Регламенту.
Жалобы\Обращения	Обращения заемщиков по вопросам, касающимся кредитной истории и работы с бюро кредитных историй (далее – БКИ) (несвоевременное обновление кредитной истории [КИ], оспаривание информации в КИ, пр.)	12 рабочих дней	<p>Проверка актуализации данных по запросу Клиента в порядке, предусмотренном пунктом 2.8. с подпунктами 2.8.1. – 2.8.1.3. Регламента. При этом сотрудник по работе с обращениями Клиентов Общества осуществляет проверку наличия оригинала Согласия на получение кредитного отчета (по договорам микрозайма, срок действия которых истёк) или согласия на обработку персональных данных, в котором содержится согласие Клиента на получение кредитного отчёта (по договорам микрозайма, срок действия которых не истёк) (далее по тексту – согласие).</p> <p>В случае отсутствия оригинала подписанного Клиентом согласия сотрудник по работе с обращениями Клиентов Общества направляет в ТП⁵ сообщение об исправлении данных. ТП исправляет данные и отправляет в БКИ</p>

⁵ Отдел технической поддержки Департамента информационных технологий (ДИТ).

			<p>файл в порядке, указанном в Регламенте взаимодействия с БКИ⁶, в течение 3-х дней с даты получения сообщения об исправлении. После получения сообщения от БКИ об успешной загрузке файла ТП передаёт данные сотруднику по работе с обращениями Клиентов. После этого для Клиента сотрудником по работе с обращениями Клиентов подготавливается ответ о произведенном исправлении с просьбой проверить данные в БКИ путем запроса выписки из кредитной истории в БКИ. Осуществляется регистрация ответа на запрос Клиента.</p> <p>В случае наличия подписанного Клиентом оригинала согласия сотрудник по работе с обращениями Клиентов Общества вправе направить в целях актуализации данных в БКИ запрос о предоставлении кредитного отчета. При выявлении ошибок в кредитном отчёте ТП направляет в БКИ файл об исправлении в порядке, указанном в Регламенте взаимодействия с БКИ либо просьбу об удалении неправомерного запроса кредитного отчёта. После произведённых действий, в том числе в случае выявления отсутствия ошибок в кредитном отчёте, сотрудником по работе с обращениями Клиентов подготавливается ответ о произведенной корректировке кредитного отчета либо об отсутствии ошибок. Если было произведено исправление, в ответе Клиенту указывается просьба проверить данные в БКИ путем запроса выписки из кредитной истории. Осуществляется регистрация ответа на запрос Клиента.</p> <p>Получение из БКИ кредитного отчета в отношении клиента, осуществляется только при наличии согласия клиента на раскрытие (получение) информации, содержащейся в основной части кредитной истории. Описание процесса получения информации о кредитной истории клиентов общества из БКИ содержится в Регламенте по взаимодействию с Бюро кредитных историй.</p>
	Обращения заёмщиков в ЦБ	В установленные сроки, указанные в запросе	Сбор данных по запросу и проверка актуализации данных Клиента, а также их исправление при необходимости путём направления в ДИТ. Подготовка и регистрация ответа на запрос Клиента.
	Обращения из бюро кредитных историй	14 дней/срок указанный в запросе БКИ	После подготовки письменного ответа передаём его в ООД для регистрации.

⁶Регламент по взаимодействию с Бюро кредитных историй Общества с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «КарМани» в актуальной редакции.

Запрос на снятие сведений из реестра ФНП и (или) информирование об отсутствии задолженности	от 3 до 5 рабочих дней	Проверка актуализации данных по запросу Клиента, а также их исправление при необходимости путём направления в ДИТ. Подготовка и регистрация ответа на запрос Клиента.
Запрос предоставления копии Документов	от 3 до 5 рабочих дней либо в соответствии с п. п. 3.6. - 3.9 Регламента	При необходимости формируется запрос в архив. После получения документов сотрудник направляет ответ Клиенту
Актуализация данных	от 3 до 5 рабочих дней	Направление информации в ДИТ для корректировки данных. После получения обратной связи формируется ответ
Жалоба на некорректную консультацию, качество обслуживания	от 3 до 5 рабочих дней	Направляется запрос руководителю дивизиона продаж + уведомление ДУР. После получения обратной связи формирует ответ
Жалоба на некорректное начисление, списание %%, основного долга, пени и т.п.	от 3 до 5 рабочих дней	Направляется запрос в ДИТ, а также уведомление ДУР. После получения обратной связи формируется ответ.
Отзыв согласия на обработку ПДн в рамках 230-ФЗ ⁷ / 152-ФЗ ⁸	от 3 до 5 рабочих дней	Сотрудник по работе с Обращениями Клиентов Общества перенаправляет информацию и скан зарегистрированного заявления в Департамент безопасности и Департамент по работе с проблемными активами (если по договору имеется задолженность)
Обращения в части взаимодействия по просроченной задолженности в соответствии с 230-ФЗ	12 рабочих дней либо иные сроки, указанные в 230-ФЗ	Направление информации для уточнения в ОВЗ. После получения обратной связи от ОВЗ формируется ответ.
Жалоба по договорам на оказание дополнительных услуг	3 рабочих дня	Направляется запрос контрагенту для исполнения. По результатам исполнения сотрудник по работе с Обращениями Клиентов Общества формирует ответ для Клиента.
По иным вопросам, не указанным в настоящем Алгоритме	12 рабочих дней, если меньший срок не предусмотрен Регламентом	Направляется информация в ответственное подразделение в соответствии с Положением об организации работы с входящими документами. После подготовки письменного ответа сотрудниками ответственного подразделения сотрудник по работе с Обращениями Клиентов Общества готовит финальный ответ.

⁷ Федеральный закон от 03.07.2016 г. № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

⁸ Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

	Заявление Потребителя финансовых услуг	В сроки, указанные в разделе 6 Регламента	Сбор данных по запросу и проверка актуализации данных Клиента, а также их исправление при необходимости путём направления в ДИТ. При необходимости запрашивается информация у руководителей структурных подразделений, в том числе по вопросу удовлетворения/отказа в удовлетворении/частичного удовлетворения заявления Клиента. Подготовка ответа и направление его на финальное согласование в ЮД. Регистрация ответа на запрос Клиента.
--	----------------------------------------	-------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*До направления запроса в структурные подразделения Общества в рамках п. 3.5. Регламента Отдел по работе с обращениями клиентов составляет и направляет одновременно с запросом сформированный проект ответа для Клиента.

Обращение за получением консультации Юридического департамента (исключительно по правовым вопросам) возможно при условии, если ответственным сотрудником Отдела по работе с обращениями клиентов получены необходимые комментарии, информация/сведения, документы, иное (в том числе, но не исключая прочего, по вопросам обслуживания Клиента/Потребителя, его статуса и т.д.) от смежных структурных подразделений-владельцев процессов и проведен полный анализ полученных данных.

АЛГОРИТМ РАБОТЫ «СТРАХОВОЙ ПРОДУКТ. ФОРМИРОВАНИЕ АКТОВ НА ОПЛАТУ»

*Все запросы по работе со страховым продуктом происходят через рассылку Insurance.Back-office@carmoney.ru

№ п/п	Задача	Периодичность
1	Формирование реестров на оплату для бухгалтерии	ежедневно
2	Формирование и сверка актов выполненных работ для САО «ВСК»	еженедельно
3	Формирование и сверка актов выполненных работ для АО «Д2 Страхование»	2 раза в месяц
4	Формирование и сверка актов выполненных работ для АО «АВТОАССИТСАНС»	ежемесячно
4	Повышение процентной ставки по договорам заёмщиков, расторгнувших договор страхования	еженедельно
5	Отправка реестров с указанием номера платёжного поручения в САО «ВСК»	ежедневно
6	Отправка реестров с указанием номера платёжного поручения в АО «Д2 Страхование»	ежедневно
7	Отправка реестров с указанием номера платёжного поручения в АО «АВТОАССИТСАНС»	ежедневно
8	Сверка данных по Клиентам, расторгнувшим договора с АО «АВТОАССИТСАНС». Передача данных для оплаты	ежеквартально
9	Сверка данных по Клиентам, расторгнувшим договора с САО «ВСК». Передача данных для оплаты	ежемесячно
10	Сверка данных по Клиентам, расторгнувшим договора с АО «Д2 Страхование». Передача данных для оплаты	ежемесячно

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.1.
к Регламенту рассмотрения
обращений клиентов ООО МФК
«КарМани»

Стандартная форма заявления потребителя, направляемого в финансовую организацию в электронной форме⁹

Дата направления заявления: _____

Сведения о финансовой организации:

наименование: _____

место нахождения: _____

адрес: _____

Сведения о заявителе:

фамилия, имя, отчество: _____

дата рождения: _____

место рождения: _____

вид документа, удостоверяющего личность, его серия, номер и дата выдачи: _____

место жительства или место пребывания: _____

почтовый адрес: _____

номер телефона: _____

адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии):

Размер требований имущественного характера: _____

Существо требований: _____

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным): _____

Документы, прилагаемые к заявлению: _____

⁹ По форме Приложения № 1 к Положению о стандартной форме заявления потребителя, направляемого в финансовую организацию в электронной форме, утвержденному решением Совета службы финансового уполномоченного от 12.04.2019 г. (Протокол №4).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.2.

**к Регламенту рассмотрения
обращений клиентов ООО МФК
«КарМани»**

Стандартная форма заявления физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, которому уступлено право требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации, направляемого в финансовую организацию в электронной форме¹⁰

Дата направления заявления: _____

Сведения о финансовой организации:

наименование: _____

место нахождения: _____

адрес: _____

Сведения о заявителе:

фамилия, имя, отчество: _____

дата рождения: _____

место рождения: _____

вид документа, удостоверяющего личность,
его серия, номер и дата выдачи: _____

место жительства или место пребывания: _____

дата государственной регистрации в качестве
индивидуального предпринимателя: _____

ИНН: _____

почтовый адрес: _____

номер телефона: _____

адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии): _____

Размер требований имущественного характера: _____

Существо требований: _____

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным): _____

Документы, прилагаемые к заявлению: _____

¹⁰ По форме Приложения № 2 к Положению о стандартной форме заявления потребителя, направляемого в финансовую организацию в электронной форме, утвержденному решением Совета службы финансового уполномоченного от 12.04.2019 г. (Протокол №4).

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.3.
к Регламенту рассмотрения
обращений клиентов ООО МФК
«КарМани»**

**Стандартная форма заявления юридического лица, которому уступлено право
требования потребителя финансовых услуг к финансовой организации,
направляемого в финансовую организацию в электронной форме¹¹**

Дата направления заявления: _____

Сведения о финансовой организации:

наименование: _____

место нахождения: _____

адрес: _____

Сведения о заявителе:

наименование: _____

место нахождения: _____

дата государственной регистрации: _____

ИНН: _____

почтовый адрес: _____

номер телефона: _____

адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Номер договора с финансовой организацией и дата его заключения (при наличии): _____

Размер требований имущественного характера: _____

Существо требований: _____

Реквизиты банковского счета (в случае, если требование заявителя является денежным): _____

Документы, прилагаемые к заявлению: _____

¹¹ По форме Приложения № 3 к Положению о стандартной форме заявления потребителя, направляемого в финансовую организацию в электронной форме, утвержденному решением Совета службы финансового уполномоченного от 12.04.2019 г. (Протокол №4).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.4.
к Регламенту рассмотрения
обращений клиентов ООО МФК
«КарМани»

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных, предоставление кредитного отчета
(раскрытие информации, содержащейся в основной части кредитной истории)
пользователю кредитной истории – Обществу с ограниченной ответственностью
Микрофинансовая компания «КарМани»

Я, **Клиент**, дата рождения ДатаРождения, паспорт гражданина Российской Федерации серии ПаспортСерия №: ПаспортНомер выдан КемВыдан ДатаВыдачи, код подразделения КодПодразделения, адрес регистрации АдресРегистрации, адрес электронной почты Адрес электронной почты, являясь субъектом персональных данных, субъектом кредитной истории и получателем финансовой услуги, руководствуясь ч. 9 ст. 6 Федерального закона от 30.12.2004 N 218-ФЗ "О кредитных историях", принимаю решение о предоставлении моих персональных данных и даю согласие на их обработку в объеме и порядке, предусмотренном в настоящем согласии, а также добровольно выражаю согласие на **предоставление кредитного отчета (раскрытие информации, содержащейся в основной части кредитной истории) пользователю кредитной истории – Обществу с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «КарМани»** (далее – Общество). Оператором по обработке моих персональных данных является – Общество с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «КарМани» (ОГРН 1107746915781, г. Москва, ул. Воздвиженка, д. 9, стр. 2, пом. 1), предоставляющее/предоставившее финансовые услуги в рамках осуществления микрофинансовой деятельности.

Настоящее согласие предоставлено с целью проверки Обществом оспариваемой мной информации, содержащейся в моей кредитной истории по договору займа № _____ от _____, а также исправления Обществом ошибок в оспариваемой мной информации, содержащейся в моей кредитной истории, при их выявлении.

Согласие может быть подписано простой электронной подписью в порядке, установленном Соглашением об электронном взаимодействии.

" ____ " _____ г.

_____/_____ / _____/_____ / _____/_____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.5.
к Регламенту рассмотрения
обращений клиентов ООО МФК
«КарМани»

**Обязательство о передаче оригиналов документов (далее –
Обязательство)**

Я, **Клиент**, дата рождения **ДатаРождения**, паспорт гражданина Российской Федерации серии **ПаспортСерия №:** **ПаспортНомер** выдан **КемВыдан** **ДатаВыдачи**, код подразделения **КодПодразделения**, адрес регистрации **АдресРегистрации**, адрес электронной почты **Адрес электронной почты**, для проверки ООО МФК «КарМани» информации по договору займа № _____ от _____, содержащейся в моей кредитной истории со своего электронного адреса _____@_____ направил на электронный адрес ООО МФК «КарМани» _____@_____ фото подписанного мной собственноручно **Согласия на обработку персональных данных, предоставление кредитного отчета (раскрытие информации, содержащейся в основной части кредитной истории) пользователю кредитной истории – Обществу с ограниченной ответственностью Микрофинансовая компания «КарМани»** от ____ «_____» 2020 года (далее – **Согласие**) и фото своего паспорта.

Обязуюсь в течение месяца со дня направления **Согласия** направить ООО МФК «КарМани» по почтовому адресу: 119019, Россия, г. Москва, ул. Воздвиженка, д. 9, стр. 2, пом. 1 оригиналы **Согласия** от ____ «_____» 2020 года и настоящего **Обязательства**.

" ____ " _____ г.

_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)