

Утверждено
Приказом № 7-1 от 08.04.2019 г.
Подлежат применению с 09.04.2019 г.

**Общество с ограниченной ответственностью
«Микрокредитная компания Гранд Инвест Капитал»
РЕГЛАМЕНТ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ**

г. Москва

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях улучшения качества предоставления услуг Обществом с ограниченной ответственностью «Микрокредитная, компания Гранд Инвест Капитал», ОГРН 5187746012020, регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 1903045009110, место нахождения постоянно действующего исполнительного органа: 129090, город Москва, пл. Сухареvская М., Дом 3, ант. 1, пом. III, к. 2, оф. 20, телефон 8 (929) 554-56-98, официальный сайт в сети «Интернет» – <https://grande-invest.ru> (далее – Общество), разрешения вопросов, возникающих у Клиентов при обращении в Общество, урегулирования спорных ситуаций и разногласий между Клиентами и Обществом.

1.2. Под Клиентом в целях настоящего Регламента понимается физическое лицо, обратившееся в Общество с целью получить, получающее или получившее финансовую услугу.

1.3. Настоящий Регламент определяет основные условия и порядок направления Клиентами Обращений в адрес Общества и рассмотрения Обращений Обществом, а также регулирует отношения, возникшие в связи с этим между Сторонами.

1.4. Настоящий Регламент описывает способы направления Клиентами Обращений, а также определяет принципы работы Общества с Обращениями Клиентов, в том числе в целях управления качеством обслуживания Клиентов и контроля репутационных рисков.

1.5. Целью применения настоящего Регламента являются:

- обеспечение соблюдения законных прав и интересов Клиентов;
- снижение финансовых и репутационных рисков Общества, связанных с взаимоотношениями с Клиентами;
- увеличение доли жалоб и претензий Клиентов, урегулированных во внесудебном порядке;
- снижение общего количества поступающих Жалоб и Претензий;
- всесторонний анализ мнений и предпочтений Клиентов о деятельности Общества.

2. Порядок направления Обращений

2.1. Под Обращением в целях настоящего Регламента понимается направленная в установленном настоящем Регламентом порядке в адрес Общества жалоба, претензия, заявление, запрос, предложение, благодарность или иной документ в письменной форме.

2.2. Обращение в обязательном порядке должно содержать данные, позволяющие идентифицировать лицо, направившее такое Обращение, а именно:

- Фамилия, имя, а также отчество (при наличии) Клиента;
- Адрес электронной почты (если ответ на обращение должен быть предоставлен по электронной почте);
- Адрес (почтовый адрес) для направления ответа (если ответ на обращение должен быть предоставлен на бумажном носителе);
- Паспортные данные Клиента.

По своему желанию Клиент вправе также указать в Обращении один из следующих желаемых способов получения ответа на Обращение:

- в электронной форме на указанный Клиентом адрес электронной почты;
- на бумажном носителе средствами почтовой связи заказным письмом, направляемым на указанный Клиентом адрес.

2.3. В следующих случаях Общество в праве не рассматривать и не отвечать на Обращение:

- не представлен документ, подтверждающие полномочия представителя Клиента;
- обращение носит рекламный или иной характер, не связанный с работой Общества;
- отсутствует подпись Клиента или его представителя.

2.4. Общество вправе отказать в рассмотрении обращения Клиента в случаях, если:

- в Обращении не содержится обязательная информация, указанная в п. 2.2 настоящего Регламента;
- текст Обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Общества и/или его работников, или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
- текст Обращения и/или данные, позволяющие идентифицировать Клиента не поддаются прочтению;
- в Обращении содержится вопрос, на который Клиенту ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и во вновь полученном Обращении не содержится новых доводов или обстоятельств, о чем Клиент, направивший Обращение, уведомляется.

2.5. В случаях, не указанных в п. 2.3, п. 2.4. настоящего Регламента, все поступившие в Общество Обращения Клиентов являются обязательными для рассмотрения Обществом.

2.6 Обращение может быть направлено Клиентом в Общество одним из следующих способов (если иной порядок направления для данного вида обращений не установлен законом):

2.6.1. Путем направления Обращения в адрес Общества средствами почтовой связи заказным письмом;

2.6.2 Путем направления Обращения в адрес Общества по электронной почте на адрес электронной почты Общества.

2.7. В случае если Обращение направляется Клиентом в Общество способом, указанным в п. 2.6.2 настоящего Регламента, Обращение, а также прилагаемые к нему документы должны быть отсканированы Клиентом и направлены в Общество в виде файлов в формате PDF.

Направленные Клиентом в адрес Общества документы и Обращения в электронной форме должны быть четкими, хорошо читаемыми, на них должны быть отчетливо видны обязательные сведения, указанные в п. 2.2 настоящего Регламента, включая личную подпись Клиента.

3. Рассмотрение Обращений Обществом

3.1. Общество осуществляет фиксацию всех поступивших Обращений в Журнале фиксации Обращений Клиентов.

3.2. В Журнале фиксации Обращений Клиентов указывается следующая информация о поступившем в Общество Обращении:

- Фамилия, имя, отчество (при наличии) Клиента, направившего Обращение;
- Дата получения Обращения Обществом;
- Кратко суть Обращения;
- Контактная информация Клиента, направившего Обращение;
- Исходящий номер и дата направления Клиенту Ответа на Обращение.

3.3. Общество обязано рассмотреть поступившее Обращение и направить ответ Клиенту, в следующие сроки:

3.3.1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано составить ответ на поступившее к нему обращение 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", а именно не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты поступления обращения. В случае если клиент 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 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;

3.3.2. Полученное в устной форме обращение клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Обществом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в "Журнале регистрации обращений"

3.4. В случае получения Обществом от Клиента Заявления должника об отказе от взаимодействия либо об осуществлении взаимодействия в его интересах только через представителя, не соответствующего требованиям законодательства, Общество разъясняет Клиенту порядок оформления такого заявления в сроки, определенные п. 3.3.2. настоящего Регламента.

3.5. Рассмотрение Обращений Клиентов осуществляется сотрудниками Общества в рамках своих должностных полномочий, осуществляющими непосредственное взаимодействие с потребителями финансовых услуг.

3.6. В случае устранения причин, послуживших основанием отказа в рассмотрении Обращении, такое Обращение подлежит рассмотрению в порядке, определенном настоящим Регламентом.

3.7. Сотрудник 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 со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и/или внутренние документы Общества.

3.8. В случае обоснованности претензий, указанных в Обращении, Общество принимает решение об устранении нарушения и удовлетворении требований Клиента.

3.9. Ответ на Обращение направляется Клиенту указанным им в Обращении в соответствии с п. 2.2 настоящего Регламента способом.

В случае если Клиент в Обращении не указал желаемый способ получения Ответа на Обращение, то Ответ направляется Клиенту одним из следующих способов:

- в случае если Обращение было направлено Клиентом в Общество способом, указанным в пп. 2.6.1 настоящего Регламента (средствами почтовой связи), Ответ направляется Клиенту на указанный им в Обращении адрес;
- в случае если Обращение было направлено Клиентом в Общество способом, указанным в пп. 2.5.2 настоящего Регламента (на один из адресов электронной почты Общества), Ответ направляется Клиенту на указанный им в Обращении адрес электронной почты, либо на адрес электронной почты, с которого Обществом было получено такое Обращение.

4. Заключительные положения

4.1. Исчисление сроков, указанных в настоящем Регламенте осуществляется согласно правилам Главы 11 Гражданского кодекса Российской Федерации.

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

4.3. Новые редакции настоящего Реглаamenta вступают в силу с даты их утверждения и введения в действие приказом генерального директора Общества и подлежат применению в отношении Обращений, поданных Клиентами после вступления соответствующей редакции Реглаamenta в силу.