



ВсегдаЗаем

Всегда выручаем!

Утверждаю
Генеральный директор ООО МКК «ВСЕГДАЗАЕМ»

ШЕИНА А.В.

"10" февраля 2021 г.

Приказ № 19 от «10» февраля 2021 г.

М.П.



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.»



ВсегдаЗаем

Всегда выручаем!

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. 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;



ВсегдаЗаем

Всегда выручаем!

- 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 Клиента (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;



ВсегдаЗаем

Всегда выручаем!

- 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



ВсегдаЗаем

Всегда выручаем!

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, 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.