



ООО МКК «Макро»  
ОГРН 1167746181790, ИНН 7722355735  
115114, г. Москва, ул. Летниковская, д. 10, стр. 4, 2 этаж,  
помещение I, комната 15  
Т: 89383104444  
info@moneza.ru

УТВЕРЖДЕНО



Приказом генерального директора ООО МКК «Макро»  
№06/11/2024 от 06.11.2024

\_\_\_\_\_ А. С. Торопов

**Регламент рассмотрения обращений ООО МКК «Макро»**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях улучшения качества предоставления услуг Обществом с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Макро» (ОГРН 1167746181790, регистрационный номер записи в государственном реестре микрофинансовых организаций 001603045007582, адрес: 115114, г. Москва, улица Летниковская, д. 10, стр. 4, 2 этаж, помещение I, комната 15, официальный сайт в сети «Интернет» – [www.moneza.ru](http://www.moneza.ru)) (далее – Общество), обеспечения соблюдения законных прав и интересов Клиентов, 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, возникающие в связи с этим между сторонами.

1.4. Настоящий Регламент описывает способы направления Клиентами обращений, а также определяет принципы работы Общества с обращениями Клиентов.

1.5. При рассмотрении обращений Клиентов Общество руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

## **2. Порядок направления Обращения**

2.1. Под обращением в целях настоящего Регламента понимаются:

- заявление, жалоба и иной документ, направленный в Общество Клиентом или представителем Клиента на бумажном носителе;
- электронный образ (скан-копии и/или фотографии) заявления, жалобы и иных документов, направленный в Общество Клиентом через личный кабинет и/или по электронной почте, предоставленной им при оформлении займа, или направленный представителем Клиента по электронной почте;
- буквенный текст заявления, жалобы, направленный в Общество Клиентом через личный кабинет и/или в теле письма по электронной почте, предоставленной им при оформлении займа, или направленный представителем Клиента по электронной почте;
- устное обращение Клиента посредством телефонной связи.

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);
- почтовый адрес (если ответ на обращение должен быть предоставлен на бумажном носителе).

2.3. Клиенту рекомендуется включать в обращение следующую информацию:

- номер договора, заключенного между Клиентом 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 Клиент 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 Клиента его представителем, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Клиента.

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

- в обращении не содержится идентифицирующие Клиента 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;
- 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.

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

2.7. Обращение и приложения к нему считаются не полученными Обществом, если они направлены в виде ссылки на сторонние носители. Общество направляет дополнительный запрос Клиенту для получения документов электронного образа (скан-копии и/или фотографии).

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

- 2.8.1. Путем направления обращения в адрес Общества средствами почтовой связи заказным отправлением с уведомлением о вручении;
- 2.8.2. Путем направления обращения по электронной почте на адрес электронной почты Общества.
- 2.8.3. Путем направления обращения в адрес Общества с использованием Личного кабинета.

2.9. В случае если обращение направляется Клиентом в Общество способом, указанным в п. 2.8.2 настоящего Регламента, обращение, а также прилагаемые к нему документы должны быть отсканированы/сфотографированы 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.

### **3. Рассмотрение Обращения Обществом**

3.1. Общество осуществляет фиксацию всех поступивших обращений в «Журнале регистрации обращений».

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

- дата регистрации и входящий номер обращения;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) Клиента, направившего обращение;
- контактная информация Клиента, направившего обращение;
- суть обращения;
- исходящий номер и дата направления Клиенту Ответа на Обращение.

3.3. Общество обязано рассмотреть поступившее обращение и направить ответ Клиенту в течение 15 (пятнадцати) 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 поступления обращения в форме электронного документа Общество обязано уведомить Клиента о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения.

В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Общество имеет право продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней. Общество обязано уведомить Клиента о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив Клиенту соответствующее уведомление.

3.4. Полученное в устной форме обращение Клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора потребительского микрозайма, заключенного 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 делопроизводства.

3.6. Сотрудник Отдела делопроизводства всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, и по результатам рассмотрения готовит ответ.

3.7. В случае, если сотрудник Отдела делопроизводства полагает, что обращение должно быть удовлетворено, то он готовит ответ Клиенту, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен предпринять Клиент.

В случае, если сотрудник Отдела делопроизводства полагает, что обращение не может быть удовлетворено, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

3.8. Если Обществом отказано в рассмотрении обращения, сотрудник Отдела делопроизводства письменно извещает Клиента, подавшего такое обращение, об отказе в

рассмотрении обращения, с указанием причин, в связи с которыми обращение не может быть рассмотрено, в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.9. В случае устранения причин, послуживших основанием отказа в рассмотрении обращения, такое обращение подлежит рассмотрению в порядке, определенном настоящим Регламентом.

3.10. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который Клиенту неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Общество вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с Клиентом по данному вопросу. Общество обязано уведомить Клиента об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.11. В случае, если обращение и приложение к нему направлено с помощью ссылки на сторонний носитель и Клиентом предоставлены недостающие документы и (или) информация, Общество обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

3.12. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Клиенту в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Обществом и Клиентом.

3.13. Если Клиент в обращении указал желаемый способ получения ответа на обращение, то ответ направляется указанным Клиентом способом.

3.14. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Обществом нарушенного права Клиента и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, является соблюдением Клиентом обязанности, предусмотренной ч. 1 ст. 16 Федерального закона от 04 июня 2018 года № 123 – ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Общество обязано рассмотреть заявление Клиента о восстановлении нарушенного права и направить ему мотивированный ответ об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования:

1) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения заявления Клиента о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более 180 (ста восьмидесяти) календарных дней;

2) в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения заявления Клиента о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

#### **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.