



**УТВЕРЖДЕНО**  
Приказом ООО МФК «КарМани»  
№ 36 от 19.03.2020 г.

**РЕГЛАМЕНТ**  
**рассмотрения обращений клиентов**  
**ООО МФК «КарМани»**  
**(редакция № 3)**

**г. Москва, 2020 г.**

**История изменений:**

<b>Версия</b>	<b>Дата</b>	<b>Комментарий</b>	<b>ФИО, должность автора изменений</b>	
01	30.06.2017	Исходный документ <sup>1</sup>	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		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

<sup>1</sup> 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	8
Приложение № 1	Алгоритм обработки обращений	9
Приложение № 2.1.	Стандартная форма заявления потребителя, направляемого в финансовую организацию в электронной форме	12
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	13
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	14

### 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 нему<sup>2</sup>.

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 микрозайм; 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 понимаются 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.

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

<sup>2</sup> Приложение №1 к Регламенту является внутренним документом Общества и не подлежит публикации.

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. **Рекомендуется 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](http://www.carmoney.ru) (или на электронную почту [info@carmoney.ru](mailto: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.

2.9. 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 дней<sup>3</sup>, 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.

<sup>3</sup> В соответствии с п. 3 ст. 19 Стандарта.

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 дней<sup>4</sup>, 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;
- 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](mailto: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 такой способ Клиент указал в самом Обращении (который может отличаться от способа передачи Обращения Клиентом в Общество), если иное не предусмотрено настоящим Регламентом.

---

<sup>4</sup> В соответствии с п. 6 ст. 4 Стандарта.

#### **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](http://www.carmoney.ru), а также размещён в доступной форме в офисах продаж Общества.