

Утверждено Приказом
исполнительного директора
ООО МКК «ГФК»
от 26 июля 2019 г.



Регламент рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

Настоящий Регламент определяет основные принципы работы ООО МКК «ГФК» (далее по тексту – ГФК, Общество) по разрешению вопросов, возникающих у Заемщиков и третьих лиц при обращении в Общество.

Заявитель – любое физическое или юридическое лицо, обратившееся в ГФК;

Полномочный представитель – физическое или юридическое лицо, обладающее полномочиями представлять интересы доверителя, удостоверенными в установленном законом порядке.

Клиент – физическое лицо, с которым у Общества заключен (или ранее был заключен) договор займа.

Третье лицо – физическое или юридическое лицо, не являющееся Клиентом, но чей вопрос связан с деятельностью Общества.

Обращение – направленные в установленном настоящем Регламентом порядке в адрес Общества 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 Общества: 350000, г. Краснодар, ул. Коммунаров 76, офис 365/4.

2.2 Регистрации подлежат только обращения, поступившие в письменном виде на бумажном носителе, направленные почтой или курьером по адресу регистрации Общества.

2.3 Регистрация и рассмотрение обращений, поступивших от получателей финансовых услуг в адрес Общества по электронной почте, не предусмотрена.

3. Требования к форме и содержанию обращений

3.1 Все направляемые в Общество сообщения должны быть изложены на русском языке чётким, хорошо читаемым почерком/шрифтом.

3.2 В целях недопущения несанкционированного разглашения персональных данных третьим лицам, Заявители, являющиеся Клиентами, должны предоставить для идентификации следующие данные:

- Фамилия, имя, отчество (при наличии);
- Дата рождения;
- Вид документа, удостоверяющего личность заявителя, серия, номер, наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи;
- Номер СНИЛС;
- Адрес регистрации и адрес фактического проживания заявителя;
- Номер мобильного телефона заявителя;
- Адрес электронной почты Клиента;
- Номер и дата договора займа. Данную информацию Клиент может получить в своём Личном кабинете на сайте www.glavfinans.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 Общество в порядке, предусмотренном п. 3.8. Регламента.

3.4 Обращения, поступившие на бумажном носителе, должны быть заверены личной подписью Заявителя.

3.5 К Обращению Клиента должна быть приложена копия паспорта Клиента (первая страница и страница с действующей пропиской).

3.6 Если в Обращении упоминаются документы, на которых Заявитель основывает свои требования и которые отсутствуют у Общества или в свободном доступе, то копии таких документов должны быть приложены к Обращению.

3.7 Если обращение подписано Полномочным представителем Клиента, то к обращению должна быть приложена нотариально заверенная копия доверенности или иной документ, удостоверяющий право Заявителя действовать в интересах другого лица.

3.8 В случае изменения данных Клиента, предоставленных им при заполнении заявки-анкеты, Клиент обязан уведомить об этом Общество путем направления почтой уведомления в адрес регистрации Общества: 350000, г. Краснодар, Коммунаров 76, офис 365/4. К уведомлению необходимо приложить копию паспорта.

4. Основания для отказа от рассмотрения обращения

Общество вправе не рассматривать и не отвечать на Обращение в следующих случаях:

4.1 В Обращении отсутствует обязательная информация для идентификации Клиента;

- 4.2 Текст Обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Общества и/или его 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 Общества;

5. Рассмотрение обращения

- 5.1 Все поступившие Обращения, соответствующие ст. 2 настоящего Регламента, подлежат регистрации Обществом 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, Общество вправе запросить у Заявителя дополнительные сведения.
- 5.4 Общество обязано рассмотреть поступившее Обращение и направить Заявителю ответ в установленный законом срок.
- 5.5 Если Обращение не подлежит рассмотрению, Общество вправе письменно известить Заявителя о невозможности рассмотрения Обращения, с указанием причин, в связи с которыми Обращение не может быть рассмотрено.
- 5.6 Информация, которую Общество в соответствии с требованиями законодательства обязано 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 Сайте Кредитора. В случае прекращения правоотношений и удаления личного кабинета по заявлению Заёмщика информация предоставляется по согласованным сторонами каналам связи.
- 5.7 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 сайте www.glavfinans.ru, телефонных звонков, SMS, почтовых и факсимильных сообщений, а также с использованием иных доступных средств связи.