



## ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ»

Юридический адрес: 442964, Пензенская область, г.Заречный, пр-т Мира , дом 92,  
квартира 97  
ОГРН 1125838000232 ИНН 5838007010 КПП 583801001  
р/с №40701810248000000007 в ОТДЕЛЕНИИ N8624 СБЕРБАНКА РОССИИ Г.  
ПЕНЗА к/с 30101810000000000635 БИК 045655635 тел.: 8(412) 758-000

Утверждено приказом директора  
ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ»

№ 4/1 от 29.06.2017 г.

  
Тихонов И.О.



## ПРАВИЛА ПО РАБОТЕ ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» С ЖАЛОБАМИ, ОБРАЩЕНИЯМИ И ЗАЯВЛЕНИЯМИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

*Действие настоящего документа с 01.07.2017 г.*

г.Заречный Пензенской области

## **Пояснительная записка**

Настоящие Правила по работе с жалобами, обращениями и заявлениями клиентов (далее – Правила) изготовлены учетом с Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации и определяют порядок приема и рассмотрения ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» жалоб, обращений и заявлений клиентов (далее - получателей финансовых услуг).

Плодотворная и результативная работа с жалобами, обращениями и заявлениями клиентов - это неотъемлемый элемент качественного обслуживания клиентов, показатель уважения своих клиентов ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ».

Разрешение спора без обращения в суд или иные органы, сокращает издержки и сохраняет достойную репутацию ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ».

Порядок рассмотрения жалоб, обращений, заявлений клиентов доводится до сведения заинтересованных лиц – в доступной для ознакомления форме путем размещения информации в местах обслуживания клиентов и на сайте ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ»: [www.dvdzar.ru](http://www.dvdzar.ru).

### **Общие правила взаимодействия с получателями финансовых услуг**

1. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» обязано предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. При этом ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» не вправе заниматься деятельностью, связанной с консультированием получателей финансовых услуг (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам. В случае обращения получателя финансовой услуги за устной консультацией предельный срок ожидания в очереди не может превышать 30 (тридцати) минут.

2. В деятельности ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

- 1) передача ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» в бюро кредитных историй или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другой финансовой организацией;
- 2) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги;
- 3) стимулирование заключения получателем финансовой услуги иного договора займа с целью возврата первоначального займа, оформленного получателем финансовой услуги на лучших для него условиях;
- 4) премирование работников ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» за реализацию мер, направленных исключительно на увеличение размера задолженности получателей финансовых услуг.

### **Принципы и порядок рассмотрения обращений**

При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» ориентируется на принципы доступности, результативности, объективности и беспристрастности, которые подразумевают информированность получателя финансовой услуги о получении ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» его обращения.

Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» назначается работник по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг. В вышеуказанных целях микрофинансовая организация также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

Ответственное лицо ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» за рассмотрение жалоб, обращений и заявлений получателей финансовых услуг, имеет право:

- 1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, необходимые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- 2) требовать у работников ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» предоставления документов, иной значимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;
- 3) директор ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» контролирует рассмотрение обращений и взаимодействий с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.
4. Ответ на обращение подписывает директор ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ».

#### **Критерии информационного обеспечения работы с обращениями**

Ответ на обращение получателя финансовой услуги ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора потребительского займа, или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора потребительского займа, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ». В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» получателем финансовой услуги при заключении договора о потребительском займе, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» должно отвечать на каждое полученное им обращение, помимо случаев, предусмотренных ниже.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги либо обращение не подписано отправителем.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, считаются:

- 1) для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги),

- 2) решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

В случае возникновения у ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» проинформирует получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» обязано в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.

### **Содержание жалоб, обращения и заявлений**

1. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

- 1) фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 1 главы 3, для направления ответа на обращение;

- 2) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ»;

- 3) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- 4) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ», действия (бездействие) которого обжалуются;

- 5) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает целесообразным сообщить;

- 6) копии документов, которые свидетельствуют об изложенных в обращении обстоятельствах. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

2. ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» вправе не рассматривать обращение получателя финансовой услуги по существу в нижеприведенных случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- 2) отсутствует подпись лица или уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц),

- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ», имуществу, жизни и (или) здоровью работников ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ», а также членов их семей;

- 4) текст письменного обращения является не читабельным;

- 5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги 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.

3. ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» должно рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 2 настоящей главы.

4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, которое направило обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

5. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, которые непосредственно затрагивают интересы получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

### **Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений**

1. ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» рассматривает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ», указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ».

2. Поступившее обращение в течение 3 (трех) рабочих дней (в отношении обращений, поступивших после 1 июля 2018 года, в течение 1 (одного) рабочего дня) заносят в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение.

3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, готовит 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», установленного в пункте 2 настоящей главы.

В случае если получатель финансовой услуги 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 получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4. ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» по договору потребительского займа обязуется бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора об оказании финансовой услуги;

2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа;

- 3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- 4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.
5. Документы, указанные в подпунктах 1-4 пункта 4 настоящей главы, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в подпункте 5 пункта 4 настоящей главы, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений». Если документ, указанный в пункте 4 настоящей главы, оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документа ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 (пять) рабочих дней. Если обращение получателя финансовой услуги содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» имеет право предоставить указанные в пункте 3 настоящей главы документы при ответе на такое обращение в срок, указанный в пункте 3 настоящей главы.
6. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ», рассматривается ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» в день обращения. При этом такое обращение не указывается в «Журнале регистрации обращений».

#### **Предоставление ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа**

ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» принимает решение по полученному обращению. Если ответственный сотрудник полагает, что обращение подлежит удовлетворению и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он предоставляет ответ получателю финансовой услуги, в котором содержится разъяснение, какие действия принимаются ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственный специалист полагает, что обращение не подлежит удовлетворению и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он предоставляет мотивированный ответ с обоснованием причин отказа.

В случае непредоставления ответа получателю финансовой услуги на запрос ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ», который был направлен согласно пункта 3 главы 5 настоящих Правил, ответственный сотрудник может принять решение без учета аргументов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ», иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

**Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер,  
направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых  
услуг, по результатам анализа обращений**

1. ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» предоставляет в саморегулируемую организацию, по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные: 1) количество поступивших обращений; 2) предмет обращений; 3) результат рассмотрения обращений (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

2. ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

**Заключительные положения**

Действующая редакция настоящих Правил находится в месте нахождения Общества ООО МКК «ДЕНЬГИ В ДОМ» по адресу: 442962, Пензенская область. г. Заречный, ул.Комсомольская, д.10, а также по адресу: 442962, Пензенская область. г. Заречный, ул. Светлая. д.28А, электронный вариант Политики – на сайте по адресу: [www.dvdzar.ru](http://www.dvdzar.ru) .

Настоящие Правила вступают в силу с 01 июля 2017 года.