

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Председателя Правления
ООО МФК «КЭШДРАЙВ»
№94-ОД от «08» сентября 2022 г.

Регламент о порядке и сроках рассмотрения обращений
получателей финансовых услуг

г. Новосибирск
2022

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Информация о документе

Процесс (сфера):		Взаимодействие с получателем финансовой услуги
Применение:		При взаимодействии с получателем финансовой услуги
Владелец процесса:	Должность	Руководитель группы сервисной поддержки
	ФИО	Клюшникова А.А.
Подразделение-разработчик, ответственный за актуализацию документа		Отдел сервисной поддержки
Дата введения документа в действие:		С момента подписания Приказа.
Отменяемые/изменяемые документы:		Регламент по работе с обращениями, утвержденный приказом № 17/3-ОД от 07.08.2020 г.

Контроль изменений

Версия документа	Дата выхода	Внесенные изменения	Автор(ы)
1.0	30.04.2019	Начальная редакция	
2.0	07.08.2020	Актуализация документа	Франц М.Ю.
3.0	08.09.2022	Актуализация документа	Бородулина А.А.

ОГЛАВЛЕНИЕ

I Общие положения.....	3
II Термины и определения.....	4
III Порядок приема, регистрации и предварительного рассмотрения обращений	5-6
IV Рассмотрение и предоставление ответа на обращение.....	7-9
V Порядок приема, регистрации и рассмотрение требований о предоставлении реструктуризации.....	10-11
VI Иные положения.....	12
VII Приложения	13
Приложение №1 Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовых услуг	
Приложение №2 Запрос сведений и пояснений у работника Общества	
Приложение №3 ФОРМА Заявления от Клиента	
Приложение №4 ФОРМА Заявления об отказе от услуги по включению в список Застрахованных объектов по договору добровольного страхования	
Приложение №5 ФОРМА Заявление на перенос Даты платежа	
Приложение №6 ФОРМА Заявление Клиента о полном досрочном погашении займа	
Приложение №7 ФОРМА Заявление на частичный досрочный возврат займа	
Приложение №8 ФОРМА Заявление на изменение условий договора займа	

1. Общие положения

1.1. Регламент о порядке и сроках рассмотрения обращений получателей финансовых услуг (далее – Клиент) в Обществе с ограниченной ответственностью микрофинансовой компании «КЭШДРАЙВ» (ООО МФК «КЭШДРАЙВ») (далее – Общество) определяет общие правила работы Ответственного работника по рассмотрению обращений Клиентов (далее – Ответственный работник) и (или) соответствующего подразделения по приёму и обработке письменных обращений (в том числе в электронном виде), поступивших в Общество, а также устных обращений Клиентов, поступивших в Общество и содержащих вопросы относительно финансовых услуг Общества, качества обслуживания, деятельности отдельных подразделений и работников Общества, отзывы и предложения Клиентов по совершенствованию и развитию работы Общества.

1.2. Настоящий Регламент определяет взаимодействие подразделений Общества в процессе работы с обращениями Клиентов, порядок приёма, регистрации и обработки обращений, порядок уведомления Клиентов о получении Обществом обращений, а также о результатах рассмотрения обращений.

1.3. Действие настоящего Регламента распространяется на все структурные подразделения Общества, участвующие в приеме, рассмотрении и направлении ответов на обращения Клиентов.

1.4. Настоящий Регламент распространяется на работу с:

- жалобами;
- заявлениями;
- уведомлениями;
- запросами;
- предложениями;
- отзывами;
- благодарностями;
- требованиями.

1.5. Клиент вправе оставить Обращение любым удобным для него способом, а именно:

1.5.1. В устной форме:

1) по номеру горячей линии Общества: +7 499 705 77 57, 8 800 600-77-67; 8 800 505 21 65.

1.5.2. В электронной форме:

1) по электронной почте Общества: help@cashdrive.ru, 911@cashdrive.ru.

2) через чат-онлайн по ссылке <https://cashdrive.ru/chats> и в Мессенджере WhatsApp: +7 965 821 84 29.

1.5.3. В письменной форме:

1) почтовое отправление по адресу: 630007, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Коммунистическая, д. 6, этаж 9, помещ. 19.

1.6. Информация о Клиентах и сведения о наличии или отсутствии задолженности по Договору потребительского займа является конфиденциальной не подлежит разглашению третьим лицам.

1.7. Обращения Клиентов, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов из судов, от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

1.8. При осуществлении любого взаимодействия с Клиентом, в том числе посредством телефонного разговора или взаимодействия в чатах, сотрудники группы сервисной поддержки посредством системы контрольных вопросов устанавливают является ли человек, взаимодействующий с Обществом, Клиентом. В случае отказа отвечать на контрольные вопросы или неверные ответы, сотрудник Общества прекращает взаимодействие, с обязательным уведомлением Клиента.

2. Определения и понятия

2.1. **Ответственный работник** – работник Общества, назначенный для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в Общество обращений.

2.2. **Обращения** – любое письменное или устное обращение, предложение, претензия, жалоба, заявления, требования и отзывы Клиентов, поступающих в Общество, касающиеся оказания Обществом финансовых услуг, не носящих рекламно-информационного характера, за исключением обращений, поступивших на исполнение из государственных контролирующих органов, саморегулируемых организаций, судебных и следственных органов, органов местного самоуправления.

2.3. **Заявление** - вид письменного обращения, направленное на реализацию прав и интересов Клиента и рассчитанное на максимальное содействие.

2.4. **Благодарность** – официальная положительная оценка труда работников, подразделений или деятельности Общества в целом.

2.5. **Жалоба** – обращение Клиента негативного характера относительно качества обслуживания и/или той или иной финансовой услуги Общества.

2.6. **Запрос** – обращение Клиента, направленное на получение сведений/консультаций по финансовым услугам Общества, в том числе услугам, оказываемым партнёрами Общества (также может быть направлено на получение документов и справок по операциям).

2.7. Мессенджер- приложение или онлайн-система, позволяющие Клиенту мгновенно обмениваться с Обществом информацией через интернет

2.8. **Отзыв** – обращение Клиента, к которому относится оценка работы конкретного работника, подразделения или Общества в целом.

2.9. **Предложение** – обращение Клиента, не связанное с нарушением его прав или законных интересов, направленное на улучшение деятельности Общества.

2.10. **Требование** - требованием об изменении условий договора потребительского займа, предусматривающее приостановление исполнения Клиентом своих обязательств либо уменьшение размера платежей Клиента на срок, определенный Клиентом или Обществом (льготный период).

2.11. Специалист сервисной поддержки- сотрудник структурного подразделения Общества, ответственный за взаимодействия с Клиентами.

2.12. **Журнал учёта обращений получателей финансовых услуг** – электронный журнал учета обращений или любое другое программное обеспечение, использующееся в Обществе для регистрации письменных, устных, электронных и телефонных обращений.

2.13. **Система электронного документооборота JIRA** - программное обеспечение, используемое Обществом для регистрации, рассмотрения, учета и направления ответов на письменные и электронные обращения Клиентов. Регистрация Обращений в системе электронного документооборота JIRA осуществляется автоматически при направлении электронного письма на почту help@cashdrive.ru.

2.14. **Личный кабинет** – персональный и закрытый от публичного доступа раздел официального сайта Общества, предназначенный для совершения Клиентом действий, направленных на исполнение договора об оказании финансовой услуги, и получения информации об условиях указанного договора, графике платежей, структуре и размере текущей задолженности. Доступ к Личному кабинету осуществляется через вэб-браузеры с аутентификацией по логину и паролю.

2.15. **Реструктуризация задолженности** - решение Общества в отношении задолженности Клиента, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата и (или) размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение суммы основного долга и (или) начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа (в том числе микрозайма), рассрочка и (или) отсрочка платежа, отказ от применения мер по взысканию задолженности без ее прощения.

3. Порядок приема, регистрации и предварительного рассмотрения обращений

3.1. Прием обращений вне зависимости от способа поступления осуществляется Специалистами сервисной поддержки и/или Ответственным работником.

Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносится Ответственным работником в Журнал учёта обращений получателей финансовых услуг, в котором содержатся следующие сведения по каждому обращению:

- 1) дата поступления;
- 2) входящий номер сообщения;
- 3) ФИО Клиента (обратившегося лица);
- 4) номер и дата договора об оказании финансовой услуги (при наличии);
- 5) краткое содержание обращения;
- 6) исполнитель;
- 7) крайний срок предоставления ответа;
- 8) способ направления ответа;
- 9) дата предоставления ответа.

Ответственный работник в ежедневном режиме отслеживает сроки подготовки ответов по поступившим обращениям посредством формирования отчетов в системе электронного документооборота JIRA.

3.2. Общество в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте, информирует Клиентов о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, а также размещает формы заявлений.

3.2.1. Обращение Клиента должно содержать в отношении Клиента, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение. Адрес должен быть предоставлен Клиентом при заключении договора об оказании финансовой услуги либо при процедуре смены персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", а также внутреннего порядка Общества, регламентирующего смену персональных данных Клиента.

В отношении Клиента, являющегося юридическим лицом, обращение должно содержать полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.2.2. Клиентам рекомендуется включать в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) дату и номер договора, заключенного между Клиентом и Обществом;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства (в этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов).

3.3. Ответственный работник вправе отказать в рассмотрении обращения Клиента по существу в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие Клиента признаки (в отношении Клиента, являющегося физическим лицом, 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; в отношении Клиента, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который Клиенту 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.

3.4. Ответственный работник принимает к рассмотрению обращение Клиента после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 3.3 настоящего Регламента.

3.5. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Ответственный работник вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Клиента. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени Клиента, являются:

1) для физических лиц: доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Клиента (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем Клиента.

По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в электронной форме, а также по телефону горячей линии Общества не принимаются.

3.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается Ответственным работником лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

3.7. В случае возникновения у Ответственного работника сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента, Ответственный работник обязан проинформировать Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом.

3.8. В случае подачи обращения Клиентом - физическим лицом в электронном виде, обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между Клиентом и Обществом. При этом использование Личного кабинета Клиента - физического лица на официальном сайте Общества признается надлежащим способом обмена сообщениями между Клиентом и Обществом.

3.9. При рассмотрении Заявлений о возврате денежных средств, сотруднику, ответственному за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, руководствоваться следующим порядком определения даты получения Заявлений:

1) В случае получения Заявления посредством электронной почты- дата направления электронного сообщения;

2) В случае получения Заявления в офисе Общества и/или в офисе Агентов Общества- дата регистрации заявления в Журнале входящей корреспонденции Общества;

3) В случае получения Заявления посредством курьерской доставкой или Почтой России- дата принятия сотрудником курьерской доставки/сотрудником Почты России почтового отправления.

4. Рассмотрение и предоставление ответа на обращение

4.1. После получения и регистрации обращения Ответственный работник осуществляет его анализ на предмет:

4.1.1. Наличия оснований, изложенных в п. 3.3 настоящего Регламента. При наличии указанных оснований Ответственный сотрудник направляет Клиенту ответ, содержащий отказ в рассмотрении обращения по существу с соответствующими пояснениями.

4.1.2. Наличия оснований, изложенных в п. 3.5 настоящего Регламента. При наличии указанных оснований Ответственный сотрудник не отвечает на обращение.

4.1.3. Наличия основания, изложенного в п. 3.6 настоящего Регламента. При наличии указанного основания Ответственный сотрудник направляет Клиенту ответ с указанием на судебный порядок обжалования судебного решения. К ответу прикладывается обращение Клиента.

4.1.4. Наличия основания, изложенного в п. 3.7 настоящего Регламента. При наличии указанного основания Ответственный работник осуществляет телефонный звонок Клиенту на номер, указанный им при заключении договора об оказании финансовой услуги, уведомляет Клиента о поступившем обращении от его имени/от имени представителя Клиента и получает подтверждение/опровержение факта направления обращения. Дальнейшие действия Ответственного работника зависят от сути полученного от Клиента ответа.

Ответственный работник всесторонне и полностью исследует обстоятельства, изложенные в обращении, проводит детальное расследование, использует для подготовки ответа только официальные источники информации.

4.2. При невозможности самостоятельной подготовки ответа на обращение (необходимость проведения внутренней проверки, подготовки юридического заключения, запроса дополнительных документов) Ответственный работник направляет его руководителю профильного подразделения Общества, обладающего соответствующими компетенциями и и/или в юридический отдел, с указанием максимального срока подготовки ответа. При необходимости Ответственный работник осуществляет своё право на обращение к единоличному исполнительному органу Общества с целью надлежащего рассмотрения обращения и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Клиента.

Ответственный работник контролирует срок подготовки профильным подразделением Общества разъяснений/комментариев/документов, необходимых для подготовки ответа на обращение. Подготовленные профильным подразделением разъяснения/комментарии/документы направляются руководителем профильного подразделения (уполномоченным им лицом) Ответственному работнику в установленный срок.

Срок рассмотрения Обращения профильным подразделением и представление мотивированного заключения составляет не менее 2 рабочих дней. В исключительных случаях, Ответственный работник вправе установить срок менее 2 рабочих дней.

4.3. Ответственный работник обязан составить ответ на поступившее обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней с даты его регистрации в Журнале учёта обращений получателей финансовых услуг, однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в Журнале учёта обращений получателей финансовых услуг, установленного в пункте 3.1 настоящего Регламента. В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Ответственный работник обязан в течение 12 рабочих дней запросить у Клиента недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Клиентом, Ответственный работник обязан рассмотреть (организовать рассмотрение) обращение в течение 5 рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.4. Если по итогу рассмотрения обращения Ответственным работником или профильным подразделением установлено, что обращение должно быть удовлетворено, то Ответствен-

ный работник готовит ответ Клиенту, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются Обществом по обращению и какие действия должен предпринять Клиент (если они необходимы).

Если Ответственный работник или профильное подразделение полагают, что обращение не может быть удовлетворено, то Ответственный работник готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

4.5. В случае отсутствия ответа Клиента на запрос Ответственного работника, направленный в соответствии с пунктом 4.3 настоящего Регламента, Ответственный работник или профильное подразделение вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

4.6. В случае невозможности удовлетворить обращение, Ответственный работник, в том числе с привлечением профильного подразделения Общества (при необходимости), рассматривает возможность предложения Клиенту альтернативных способов урегулирования ситуации.

4.7. Общество по договору об оказании финансовой услуги обязано 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 Клиенту по его требованию заверенные Обществом 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 финансовой услуги (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);

3) документ, подтверждающий предоставление Клиенту финансовой услуги (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа), а для POS-микрозаймов – документ, подтверждающий перечисление денежных средств в пользу получателя финансовой услуги;

4) согласия, предоставленные Клиентом во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

5) документ, подтверждающий полное исполнение Клиентом обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

4.8. Документы, указанные в подпунктах 1-4 пункта 4.7 настоящего Регламента, предоставляются Клиенту Ответственным работником в течение 10 рабочих дней со дня регистрации запроса в Журнале учёта обращений получателей финансовых услуг.

Документ, указанный в подпункте 5 пункта 4.7 настоящего Регламента, предоставляется Клиенту Ответственным работником в течение 1 рабочего дня со дня регистрации запроса в Журнале учёта обращений получателей финансовых услуг.

Если документ из подпунктов 1-5 пункта 4.7 настоящего Регламента оформляется третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документа Обществом увеличивается на срок, необходимый для запроса этого документа, однако не более чем на 5 рабочих дней.

Если обращение Клиента содержит помимо требования о предоставлении документов также иные требования или вопросы, Общество вправе предоставить указанные документы в течение 12 рабочих дней.

4.9. Форма ответа на устные обращения определяется Ответственным сотрудником и/или Специалистами отдела сервисной поддержки. Устное обращение, поступившее на телефон горячей линии, рассматривается Обществом только в случае поступления с номера телефона Клиента, предоставленного Клиентом при заключении договора об оказании финансовой

услуги либо при процедуре смены персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", а также внутреннего порядка Общества, регламентирующего смену персональных данных Клиента.

Форма ответа на электронное или письменное обращение определяется способом получения такого обращения за исключением обращения, в котором Клиентом определена форма ответа. Электронное обращение на WhatsApp, Telegram, Viber рассматривается Обществом только в случае поступления с номера телефона Клиента, предоставленного Клиентом в порядке, указанном выше.

Полученное в устной форме обращение Клиента относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора об оказании финансовой услуги, заключенного с Обществом, подлежит рассмотрению Специалистом отдела сервисной поддержки в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в Журнале учёта обращений получателей финансовых услуг.

4.10. Ответ на обращение, предоставляемый в письменном виде лично Клиенту или его представителю, направляемый на почтовый (заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением) или электронный адрес Клиента (с учётом пункта 3.2.1 настоящего Регламента), подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Общества (в том числе с помощью электронно-цифровой подписи).

4.11. Ответ на обращение регистрируется в Журнале учёта обращений получателей финансовых услуг.

4.12. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Общество направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Обществу Клиентом при заключении договора об оказании финансовой услуги.

4.13. Обращения, связанные с изменением плановых дат текущих платежей, установленных графиками платежей, являющихся неотъемлемыми частями соответствующих договоров займа, направленные в Общество в виде сообщений посредством электронной почты, подлежат рассмотрению в течение 2 (Двух) рабочих дней, исчисляемых с момента их регистрации.

4.14. Обращения, указанные в п. 4.13 должны соответствовать следующим требованиям:

1) адрес электронной почты отправителя принадлежит лицу, являющемуся заявителем по Обращению;

2) сообщение содержит следующие обязательные элементы Обращения:

-наименование Ф.И.О. заемщика; серия, номер, дата выдачи паспорта заемщика; наименование органа, выдавшего паспорт; действительный адрес регистрации заемщика; ходатайство об изменении даты текущего платежа по займу, содержащее реквизиты договора займа (дату и номер), текущую дату платежа, установленную договором займа, заключенным с заемщиком и новую дату текущего платежа, являющуюся предметом ходатайства заемщика.

3) сообщение получено не позднее 2 (Двух) рабочих дней, предшествующих дате текущего платежа по займу, в отношении которого получено Обращение;

4) Обращение получено в течение первого платежного периода соответствующего займа.

5. Порядок приема, регистрации и рассмотрение требований о предоставлении Реструктуризации

5.1. Прием, регистрация, рассмотрение и предоставление ответа на Требования осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 3 и 4 настоящего Регламента, с учетом особенностей предусмотренным настоящим разделом.

5.2. Ответственный работник, при получении Требования обязан в срок, не превышающий пяти рабочих дней, рассмотреть указанное Требование и в случае его соответствия требованиям, установленным разделом 6 настоящего Регламента, а также статьи 6.1-1. Федерального закона №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» сообщить заемщику об изменении условий договора займа в соответствии с представленным заемщиком требованием, направив ему уведомление способом, предусмотренным договором, а в случае, если договором он не определен, - путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

5.3. В целях рассмотрения Требования Специалисты отдела сервисной поддержки и/или Ответственный работник в срок, не превышающий двух рабочих дней, следующих за днем получения Требования, вправе запросить у заемщика документы, подтверждающие в соответствии с законодательством Российской Федерации нахождение заемщика в трудной жизненной ситуации. В этом случае срок, указанный в п. 5.2 настоящего Регламента, исчисляется со дня предоставления заемщиком запрошенных документов.

5.4. В качестве подтверждения нахождения Клиента в трудной жизненной ситуации Клиент может предоставить следующие документы:

- 1) Выписка из регистра получателей государственных услуг в сфере занятости населения - физических лиц о регистрации гражданина в качестве безработного - для подтверждения регистрации Клиента в качестве безработного гражданина, который не имеет заработка, в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы либо прекращение трудового договора или служебного контракта у гражданина, которому назначена страховая пенсия по старости;
- 2) Справка, подтверждающая факт установления инвалидности и выданная федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы по форме, утвержденной уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, - для подтверждения обстоятельств признания Клиентом инвалидом и установление ему федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы I или II группы инвалидности после заключения Договора потребительского займа, а также для подтверждения увеличения количества лиц, находящихся на иждивении у заемщика (определенных в соответствии с семейным законодательством Российской Федерации несовершеннолетних членов семьи, и (или) членов семьи, признанных инвалидами I или II группы;
- 3) Листок нетрудоспособности, выданный в порядке, установленном в соответствии с законодательством Российской Федерации об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством - для подтверждения временной нетрудоспособности Клиента сроком более двух месяцев подряд;
- 4) Справка о полученных физическим лицом доходах и удержанных суммах налога, справка о состоянии расчетов (доходах) по налогу на профессиональный доход по формам, утвержденным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю

и надзору за соблюдением законодательства о налогах и сборах за текущий год и год, предшествующий обращению Клиента - для подтверждения обстоятельств снижения среднемесячного дохода (совокупного среднемесячного дохода всех заемщиков по договору займа, рассчитанного за два месяца, предшествующие месяцу обращения Клиента с Требованием, более чем на 30 процентов по сравнению со среднемесячным доходом заемщика (совокупным среднемесячным доходом заемщиков), рассчитанным за двенадцать месяцев, предшествующих месяцу обращения заемщика.

5) Свидетельство о рождении, и (или) свидетельство об усыновлении (удочерении), и (или) акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна или попечителя – для подтверждения факта увеличения количества лиц, находящихся на иждивении у заемщика (определенных в соответствии с семейным законодательством Российской Федерации несовершеннолетних членов семьи, и (или) членов семьи, признанных инвалидами I или II группы;

6) Иной документ, подтверждающий нахождение Клиента в трудной жизненной ситуации.

5.5. Если по итогу рассмотрения Требования Ответственным работником или профильным подразделением установлено, что Требование должно быть удовлетворено, то Ответственный работник направляет Клиенту ответ, а также график платежей, отражающий изменение размера и сроков внесения очередных платежей.

5.6. Если Ответственный работник или профильное подразделение полагают, что Требование не может быть удовлетворено, то Ответственный работник готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

6. Иные положения

6.1. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Обществом в течение 1 (Одного) года с даты их регистрации в Журнале учёта обращений получателей финансовых услуг. Хранение документов в бумажном виде осуществляется в папках с распределением по месяцам и годам. Хранение документов, поступивших/направлявшихся в электронном виде, осуществляется в электронном журнале «JIRA» проект «Поддержка клиентов».

Ответственным за хранение является Ответственный работник.

6.2. Ответственный работник, а также иные сотрудники Общества используют 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 предлагает единоличному исполнительному органу Общества необходимые меры в целях повышения качества обслуживания Клиентов.

6.3. Приложения №3-№8 размещаются на официальном сайте Общества в разделе «Документы» - «Информация для Заемщика».

**Запрос дополнительных документов и сведений
у получателя финансовых услуг**

В связи с отсутствием в Вашем обращении (указываются дата и тема обращения) сведений, необходимых для рассмотрения его по существу, в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее – Стандарт), просим Вас предоставить следующие документы (сведения), необходимые для подготовки мотивированного ответа на обращение:

1. _____
2. _____
3. _____

В случае предоставления недостающих сведений и (или) документов Ваше обращение будет рассмотрено Обществом в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенных сведений и (или) документов в соответствии с пунктом 3 статьи 19 Стандарта.

Документы необходимо направить (указываются адрес/способ предоставления документов (сведений)).

Запрос сведений и пояснений у работника Общества

В связи с рассмотрением обращения получателя финансовых услуг Общества (указываются ФИО получателя финансовых услуг, номер договора, дата договора) в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, прошу Вас в срок до «___» _____ 20__ года предоставить следующие сведения (объяснения/документы):

1. _____
2. _____
3. _____

Вх. № _____ от _____ г.
Принял _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
от клиента

Я, _____,
(Фамилия Имя Отчество полностью)

Адрес регистрации

Населенный пункт					
Улица					
Дом		Корпус		Квартира	

Документ, удостоверяющий личность

Серия паспорта		Номер паспорта	
Кем и когда выдан			
Код подразделения		Дата рождения	

Телефон		
Электронная почта		
Договор займа	№ _____	от _____

* Все поля являются обязательными к заполнению, без заполнения данных полей обращение рассматриваться не будет.

Сообщаю следующее:

(изложение существа обращения и фактических обстоятельств,
на которых основано обращение,
а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства)

Подтверждающие документы прилагаю (перечислить) / Отсутствуют:

Прошу проинформировать меня о результатах рассмотрения заявления:

- ☐ в письменной форме
☐ в устной форме
☒ на адрес электронной почты другое: _____

В целях рассмотрения настоящего обращения я даю согласие на обработку моих персональных данных в соответствии с ФЗ №152-ФЗ «О персональных данных». При отсутствии согласия на обработку персональных данных заявление не может быть зарегистрировано и рассмотрено.

_____ 202_____ г. _____ / _____
Дата Фамилия имя отчество подпись

Вх. № _____ от _____. _____. _____ г.

Принял _____

В ООО МФК «КЭШДРАЙВ»

630007, г. Новосибирск,
ул. Коммунистическая 6, 9 этаж,
помещение 19
E-mail: help@cashdrive.ru

**Заявление
о возврате денежных средств**

Я, _____,
(Фамилия Имя Отчество полностью)

Дата рождения		Паспорт РФ серия, номер	
Кем выдан			
Когда выдан		Код подразделения	

Адрес фактического места жительства

Населенный пункт					
Улица					
Дом		Корпус		Квартира	

Телефон			
E-mail			
Договор займа	№	от	

** Все поля являются обязательными к заполнению, без заполнения данных полей обращение рассматриваться не будет.*

Настоящим уведомляю об отказе от услуги по включению в список Застрахованных объектов по договору добровольного страхования и выражаю свое согласие на изменение процентной ставки в соответствии с п. 4 Индивидуальных условий Договора потребительского займа, так же прошу вернуть уплаченную мной сумму вознаграждения за оказанную услугу в размере _____ рублей по следующим реквизитам:

Расчетный счет	
Банк	
БИК Банка	
Корреспондентский счет	
ФИО владельца счета	

Я подтверждаю, что ознакомлен с условиями п. 4 Индивидуальных условий Договора потребительского займа: **«Процентная ставка может быть повышена Займодавцем до 80,000% годовых со дня, следующего за днем поступления в Общество достоверной информации о прекращении Заемщиком добровольного страхования согласно пп. 18 Индивидуальных условий.»**

В целях рассмотрения настоящего обращения Я _____ даю согласие на обработку моих персональных данных в соответствии с ФЗ №152-ФЗ «О персональных данных». При отсутствии согласия на обработку персональных данных заявление не может быть зарегистрировано и рассмотрено.

Настоящим подтверждаю, что данные, предоставленные мной Заявлении являются достоверными и принадлежат лично мне.

!ВАЖНО!

Обращаем Ваше внимание, что возврат платежа возможен только на Ваши личные реквизиты. Перечисления денежных средств третьим лицам не допускаются.

_____ 202__ г. _____ / _____
Дата Фамилия имя отчество без подписи недействительно

Вх. № _____ от _____._____ г.

Принял _____

В ООО МФК «КЭШДРАЙВ»

630007, г. Новосибирск,
ул. Коммунистическая 6, 9 этаж,
помещение 19
E-mail: help@cashdrive.ru

**Заявление
На перенос даты платежа**

Я, _____,
(Фамилия Имя Отчество полностью)

Дата рождения		Паспорт РФ серия, номер	
Кем выдан			
Когда выдан		Код подразделения	

Адрес фактического места жительства

Населенный пункт					
Улица					
Дом		Корпус		Квартира	

Телефон			
E-mail			
Договор займа	№	от	

* Все поля являются обязательными к заполнению, без заполнения данных полей обращение рассматриваться не будет.

Настоящим прошу внести изменения в условия указанного выше договора займа, предусматривающие перенос даты ежемесячного платежа постоянно/разово (выбранное подчеркнуть) с «____» _____ 202__ г. на «____» _____ 202__ г.

В целях рассмотрения настоящего обращения Я _____ даю согласие на обработку моих персональных данных в соответствии с ФЗ №152-ФЗ «О персональных данных». При отсутствии согласия на обработку персональных данных заявление не может быть зарегистрировано и рассмотрено.

_____ 202__ г.
Дата

_____/_____
Фамилия имя отчество без подписи недействительно

Вх. № _____ от ____ . ____ . ____ г.
Принял _____

ООО МФК «КЭШДРАЙВ»

ЗАЯВЛЕНИЕ
клиента о полном досрочном погашении займа

Я, _____,
(Фамилия Имя Отчество полностью)

Адрес регистрации

Населенный пункт				
Улица				
Дом		Корпус		Квартира

Документ, удостоверяющий личность

Серия паспорта		Номер паспорта	
Кем и когда выдан			
Код подразделения		Дата рождения	
Телефон		Электронная почта	
Договор займа	№		от

* Все поля являются обязательными к заполнению, без заполнения данных полей обращение рассматриваться не будет.

ПРОШУ:

Осуществить полное досрочное погашение займа в размере:	(_____) рублей ____ коп.
---	----------------------------

Мне известно, что настоящее заявление может быть оставлено без удовлетворения, если оно направлено Займодавцу менее чем за 5 рабочих дней до даты Очередного платежа, а также, если после списания Займодавцем необходимой суммы для планового погашения основного долга и уплаты процентов, денежных средств будет недостаточно для полного досрочного погашения Займа.

Прекратить действие Договора займа с:	« ____ » _____ 20__ г.
---------------------------------------	------------------------

Проинформировать меня о результатах рассмотрения заявления:

В письменной форме	
В устной форме	
На адрес электронной почты	
Другое	

В целях рассмотрения настоящего обращения я _____ даю согласие на обработку моих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». При отсутствии согласия на обработку персональных данных заявление не может быть зарегистрировано и рассмотрено.

_____ 20__ г.
Дата

_____/_____
Фамилия имя отчество / Подпись

Вх. № _____ от _____._____ г.

Принял _____

В ООО МФК «КЭШДРАЙВ»
630007, г. Новосибирск,
ул. Коммунистическая 6, 9 этаж,
помещение 19
E-mail: help@cashdrive.ru

ЗАЯВЛЕНИЕ
на частичный досрочный возврат займа

Я, _____,
(Фамилия Имя Отчество полностью)

Дата рождения		Паспорт РФ серия, номер	
Кем выдан			
Когда выдан		Код подразделения	

Адрес фактического места жительства

Населенный пункт					
Улица					
Дом		Корпус		Квартира	

Телефон					
E-mail					
Договор займа	№		от		

* Все поля являются обязательными к заполнению, без заполнения данных полей обращение рассматриваться не будет.

настоящим заявляю, о моем намерении осуществить частичный досрочный возврат суммы займа в дату очередного платежа, указанного в Графике платежей, при этом:

Планируемая к частичному погашению сумма в размере **(не включая суммы ежемесячного платежа и неустойки (при наличии))**: _____ руб.

Обязуюсь обеспечить зачисление денежных средств на расчетный счет ООО МФК «КЭШДРАЙВ» не позднее даты частичного досрочного погашения.

В случае перечисления мною суммы денежных средств, недостаточной или превышающей сумму необходимую для частичного досрочного погашения, либо несоблюдения мною срока уведомления, перечисленные денежные средства или их остаток после частичного погашения прошу засчитать в счет уплаты мною очередных платежей по Договору займа в даты таких платежей в соответствии с Графиком платежей.

После осуществления мною частичного досрочного погашения займа прошу произвести перерасчет оставшейся непогашенной суммы основного долга и процентов путем уменьшения суммы ежемесячного платежа.

Настоящим подтверждаю, что уведомлен и полностью согласен с тем, что результат рассмотрения заявления, обновленный График платежей и новый расчет ПСК (в случае изменения) может быть направлен мне любым способом, прописанным в п. 16 Индивидуальных условий Договора займа.

В целях рассмотрения настоящего обращения _____ даю согласие на обработку моих персональных данных в соответствии с ФЗ №152-ФЗ «О персональных данных». При отсутствии согласия на обработку персональных данных заявление не может быть зарегистрировано и рассмотрено.

_____ 202_____ г. _____ / _____
Дата Фамилия имя отчество без подписи недействительно