



# РЕГЛАМЕНТ ПО ОБРАБОТКЕ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ

## ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «КРЕДИТЭКСПРЕСС ФИНАНС» (ООО «КЭФ»)

Утвержденный Приказом Генерального директора ООО «КЭФ» от 27.10.2020 г.

По требованию Законодательства Российской Федерации ответ на каждое обращение предоставляется в срок не позднее, чем 30 календарных дней с даты получения жалобы (обращения)

1. Источники получения жалоб (обращений) и отдел, предоставляющий обратную связь:

ИСТОЧНИК	ОТДЕЛ
Сайт компании	Отдел входящей корреспонденции
Whatsapp/Viber	Отдел входящей корреспонденции
Электронная почта	Отдел входящей корреспонденции
Входящий звонок	Служба доверия
НАПКА	Служба доверия

2. Типология жалоб:

- Жалоба на нарушение частоты взаимодействий (звонков/СМС/IVR)
- Жалоба на некорректное общение со стороны оператора
- Жалоба на взаимодействие с третьими лицами без их согласия
- Жалоба на отсутствие долга (с наличием подтверждающих документов)
- Жалоба на наличие прав на прекращение взыскания (с наличием подтверждающих документов).



## 3. Алгоритм действий в зависимости от типа жалобы:

ТИП ЖАЛОБЫ	АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ
Жалоба на нарушение частоты взаимодействий (звонков/СМС/IVR)	1. Запрос ИТ специалисту по количеству совершенных активностей.
	2. Подтверждение/опровержение данных о наличии нарушения со стороны КА.
	3. В случае подтверждения нарушения - направление запроса в ИТ для выяснения причин нарушения и их ликвидации.
	4. Направление ответа заявителю с описанием предпринятых действий.
Жалоба на некорректное общение со стороны оператора	1. Направление запроса в отдел контроля качества для прослушки разговоров за указанный период.
	2. Направление ответа о сроках рассмотрении жалобы и порядке дачи обратной связи.
	3. По результатам прослушки получение обратной связи по нарушению от комиссии по контролю качества.
	4. При выявлении нарушения Руководитель принимает решение о дисциплинарном наказании сотрудника, вплоть до увольнения.
	5. Направление ответа заявителю о результатах проведенной проверки.
Жалоба на взаимодействие с третьими лицами без их согласия	1. Выявление инструмента взаимодействия (адрес/эл. адрес/телефон).
	2. Деактивация данного адреса/эл. адреса/телефона в базе.
	3. Направление ответа заявителю с предпринятыми действиями.



ТИП ЖАЛОБЫ	АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ
Жалоба на отсутствие долга (с наличием подтверждающих документов)	1. Изучение кредитного досье заемщика и предоставленных документов.
	2. Прикрепление документов к кредитному досье заемщика в служебной программе.
	3. Направление рекламации Кредитору с вопросом об актуальности долга.
	4. После получения ответа Кредитора об отсутствии претензий деактивация дела заемщика.
	5. Направление ответа заемщику с предпринятыми действиями.
Жалоба на наличие прав на прекращение взыскания (с наличием подтверждающих документов)	1. Изучение кредитного досье заемщика и предоставленных документов.
	2. Прикрепление документов к кредитному досье заемщика в служебной программе.
	3. Временная деактивация дела заемщика в служебной программе на срок действия документов о приостановке взыскания.
	4. Направление ответа заемщику с предпринятыми действиями.