

Регламент рассмотрения обращений

Официальный документ АФЗ

Актуальная редакция: 14 августа 2026 года · HTML-версия:
<https://afzr.ru/standarty/reglament-rassmotreniya-obrashcheniy>

Ассоциации юридических компаний «Финансовая защита» (АФЗ)

1. Общие положения

Настоящий Регламент определяет порядок, сроки и процедуру рассмотрения обращений, жалоб и предложений, поступающих в Ассоциацию от клиентов, контрагентов или органов государственной власти.

2. Каналы подачи обращений

Для обеспечения прозрачности Ассоциация принимает обращения через следующие официальные каналы:

- Специализированная форма на официальном сайте АФЗ.
- Электронная почта info@afzr.ru.
- Письменное заявление, направленное почтой по юридическому адресу Ассоциации.

3. Классификация обращений

Все поступающие сообщения делятся на три категории:

- 1 Информационный запрос: уточнение статуса дела или условий работы.
- 2 Предложение: идеи по улучшению сервиса или методик защиты.
- 3 Жалоба (претензия): сообщение о некачественном оказании услуг, нарушении Кодекса этики или Стандартов банкротства участником Ассоциации.

4. Сроки рассмотрения

- Первичная регистрация: в течение 24 часов с момента получения обращения с присвоением входящего номера.
- Стандартный срок рассмотрения: до 10 рабочих дней.

- Сложные случаи, требующие внутренней проверки: до 20 рабочих дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока.

5. Процедура внутренней проверки для жалоб

При поступлении жалобы на конкретную компанию-члена АФЗ:

- 1 Запрос пояснений: Ассоциация в течение 2 дней запрашивает у компании-участника письменные объяснения и материалы дела.
- 2 Анализ на соответствие Стандартам: Комитет по этике АФЗ сопоставляет действия юриста с принятыми в Ассоциации Стандартами оказания услуг.
- 3 Медиация: если жалоба обоснована, Ассоциация выступает посредником для мирного урегулирования спора между клиентом и юридической компанией.

6. Результаты рассмотрения

По итогам рассмотрения заявителю направляется официальный ответ, который может содержать:

- Подтверждение обоснованности претензии и план устранения нарушений, например замену ведущего юриста, возврат части средств или исправление ошибок.
- Мотивированный отказ в удовлетворении претензии со ссылками на нормы закона и Стандарты АФЗ.
- Разъяснения по существу заданных вопросов.

7. Контроль и ответственность

Информация о жалобах и результатах их рассмотрения накапливается в Реестре качества . Повторяющиеся жалобы на одного и того же участника Ассоциации являются основанием для проведения внеплановой проверки его деятельности и возможного исключения из АФЗ.