

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Микрокредитная
Компания Финанс Групп-НН»


А.Е. Суськов

«01» июля 2017 г.



**Рекомендации и требования к обращениям
получателей финансовых услуг**

Г. Павлово-2017

В соответствии с частью 8 статьи 18 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденного Банком России 22.06.2017г.

РЕКОМЕНДИЦИИ:

1. В целях всестороннего и надлежащего рассмотрения обращений **рекомендуется** в нем указывать следующие данные:

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;

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

- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;

- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства, в этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;

- идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, 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 получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица);

- подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

ТРЕБОВАНИЯ:

2. В обращении не должны содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей.

3. Текст письменного обращения должен быть читаем.

4. В обращении не должны содержаться вопросы, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу.