

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Генеральный директор**

**ООО МКК «Финансовая компания»**

**В.В. Береснев**

**01 июля 2017 г.**



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

1. 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 (далее - Стандарт), утвержденного Банком России 22.06.2017 года к обращениям получателей финансовых услуг ООО МКК «Финансовая компания» применяются следующие рекомендации и требования.

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

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- 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 микрофинансовой организации, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства, в этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- 6) 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);
- 7) подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 8) 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.
- 9) Текст письменного обращения должен быть читаем.
- 10) В обращении не должны содержаться вопросы, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу.

2. Настоящие рекомендации и требования к обращениям размещаются в местах оказания услуг Организации и на официальном сайте [kreditkadendi.com](http://kreditkadendi.com)

3. Настоящие рекомендации и требования к обращениям вступают в действие с момента, предусмотренного Приказом № 5-О от 01.07.2017 года и действуют до их отмены.