

## **ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

*Настоящим доводим до сведения потребителей финансовых услуг, что согласно положениям статьи 18 «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации» (утв. Банком России 22.06.2017) (далее – «Базовый стандарт») жалобы, обращения, запросы направляемые в адрес Общества должны отвечать следующим требованиям:*

«7. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица. 8. Микрофинансовая организация обязана довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии): 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».

*Согласно этой же статье Базового стандарта, у Общества есть право на отказ в рассмотрении обращения потребителя финансовой услуги, если оно не отвечает вышеуказанным требованиям:*

«9. Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях: 1) в обращении не указаны 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); 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц); 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, а также членов их семей; 4) текст письменного обращения не поддается прочтению; 5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги 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».