

ПАМЯТКА КЛИЕНТУ
(физическому лицу, получателю финансовой услуги)
по оформлению обращений
в ООО МКК «ГЛАВКРЕДИТ-УРАЛ»

Во исполнение 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 – Базовый стандарт), утвержденного Банком России 22.06.2017г. , с целью эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в Общество обращений получателей финансовых услуг, а так же в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

ОБРАЩЕНИЕ ДОЛЖНО СОДЕРЖАТЬ:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, Отчество (при наличии),
- адрес (почтовый и/или электронный) для направления ответа на обращение;

РЕКОМЕНДОВАНО ВКЛЮЧИТЬ В ОБРАЩЕНИЕ:

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Обществом;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должность, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Общества, 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.

Внимание! В соответствии с Базовым стандартом (ст.18 п.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.