

Разработаны в соответствии
с Базовыми стандартами защиты прав и интересов
физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг,
оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка,
объединяющих микрофинансовые организации,
утвержденными Банком России 22.06.2017 г.

**Рекомендация
к содержанию обращений Клиентов в адрес
Общества с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания
«Микроденьги»**

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

При составлении письменного обращения в адрес ООО МКК «Микроденьги», рекомендуем включить в обращение следующую информацию и документы (при наличии):

1. номер и дата заключенного договора;
2. требования и фактические обстоятельства, на которых они основаны, доказательства, подтверждающие эти обстоятельства (при наличии письменных доказательств, рекомендуем приложить (включить) их к настоящему обращению);
3. наименование органа, должности, ФИО сотрудника Компании, действие/бездействие которого обжалуются;
4. иные сведения, имеющие значение для рассмотрения обращения;
5. список прикладываемых документов;
6. дату составления обращения;
7. подпись, расшифровку подписи.

Обращаем внимание, что Микрофинансовая организация вправе отказать в рассмотрении обращения Клиента 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);
2. в обращении содержатся 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 не поддается прочтению;
4. 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.

Иванова Ивана Ивановича
Тамбовская область, Тамбов, ул. Тамбовская д.1

ООО МКК «Микроденьги»
Тамбов, ул. Чичерина д.44А

Обращение

Между мной, Ивановым И.И. и ООО МКК «Микроденьги» заключен договор займа №ТТТ00001 от 01.01.2017 г.

В связи с тем, что

_____ указываются обстоятельства _____

что существенно сказалось на моем финансовом положении

На основании изложенного

Прошу

рассмотреть вопрос о предоставлении мне _____ сроком на _____.

В подтверждение своих доводов, к настоящему обращению будут приложены подтверждающие документы.

Приложение:

1. _____
2. _____
3. _____

дата _____

подпись/расшифровка подписи _____ / _____