



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**

**«МикроФинанс»**

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 «МикроФинанс», 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  
Белгородская обл. Прохоровский р-н пос. Прохоровка ул. Садовая д. 20

ООО МКК «Микрофинанс»  
Белгородская обл. г. Губкин ул. Севастопольская д. 2А.

### Обращение

Между мной, **Ивановым И.И.** и ООО МКК «Микрофинанс» 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

\_\_\_\_\_