

Утверждено приказом от _____

ООО МКК Финансовый Фундамент

Генеральный директор Кардопольцев Д.С.



Рекомендации для получателей финансовых услуг о требованиях к содержанию обращения, разработанные ООО МКК в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг.

1. 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; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица
2. В обращение должна быть включена следующая информация и документы «при их наличии»:
 - Номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрокредитной организацией;
 - Изложение существа требования и фактических обязательств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
 - Наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества «при наличии» работника микрокредитной организации, действия (бездействия) которого обжалуются;
 - Иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
 - Копии документов, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводятся перечень прилагаемых к нему документов.

Ответ на обращение получателя финансовой услуги микрокредитная организация направляет по адресу, представленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями федерального закона от 27.06.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным микрокредитной организацией. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителей, действующей на основании нотариально удостоверенной доверенности или адвокатом ответ на такое обращение в микрокредитная организация направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, копией по адресу, представленному микрокредитной организацией получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги с учетом требований и норм, установленным настоящим пунктом.