

Требования и рекомендации

к содержанию обращения получателя финансовых услуг

В соответствии с п. 7 ст. 18 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 Стандарт) обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

1. в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом: фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение;
2. в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом: полное наименование и местонахождение юридического лица, подпись уполномоченного представителя юридического лица;
3. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрокредитной компанией;
4. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
5. наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника микрокредитной компании, действия (бездействие) которого обжалуются,
6. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

Микрокредитная компания Фонд развития предпринимательства города Глазова вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях (п. 9 ст. 18 Стандарта):

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 микрокредитной компании, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрокредитной компании, 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.

Директор МК ФРПГ



Е.А. Власова