

# Общество с ограниченной ответственностью Микрокредитная компания «Невский»

---

400087; г. Волгоград, ул. Невская, д. 13А, офис 608, тел. 8(8442) 31-94-40, 8-927-510-56-46  
ИНН 3444181428 КПП 344401001 ОГРН 1103444006643



**УТВЕРЖДЕНО:**

Приказом № ПР/2017-027.1 от  
30.06.2017 г.

Генерального директора  
ООО МК «Невский»  
Мануйловым А. А.

**Рекомендации и требования к обращениям  
получателей финансовых услуг  
ООО МК «Невский»**

г. Волгоград– 2017

В соответствии с частью 8 статьи 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, утвержденного Банком России 22.06.2017г.

#### **РЕКОМЕНДИЦИИ:**

1. В целях всестороннего и надлежащего рассмотрения обращений **рекомендуется** в нем указывать следующие данные:

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и микрофинансовой организацией;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника микрофинансовой организации, 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;
- 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);
- подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

#### **ТРЕБОВАНИЯ:**

2. В обращении не должны содержаться 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 должен быть читаем.

4. В обращении не должны содержаться вопросы, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу.

Прошито и пронумеровано  
на

\_\_\_\_\_ ( *И. А. Давыдов* ) листах  
Генеральный директор  
ООО «К» «Невский»  
М. П. Иванов А. А./  
М.П.

