



Утверждено

приказом № 2 от «16» января 2024 года

генерального директора Общества с ограниченной ответственностью
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ «АРЧИ»

Настоящая Памятка вступает в действие с «17» января 2024 года

 Гуржиева И.С.

**ПАМЯТКА по оформлению обращений в
общество с ограниченной ответственностью
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ «АРЧИ»
(далее - Общество)**

Во исполнение 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. (далее – Базовый стандарт СРО), с целью эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в Общество обращений получателей финансовых услуг, а также в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг,

ОБРАЩЕНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ ДОЛЖНО СОДЕРЖАТЬ:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом – полные фамилию, имя и отчество (при наличии), место регистрации/место нахождения;
- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом (или юридического лица, выступающего представителем получателя финансовой услуги)– полные наименование, место нахождение юридического лица, ИНН/ОГРН, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.
- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося индивидуальным предпринимателем– полные фамилию, имя и отчество (при наличии) в статусе индивидуального предпринимателя, ИНН/ОГРНИП, место регистрации/место нахождения;

РЕКОМЕНДУЕМ ВКЛЮЧИТЬ В ВАШЕ ОБРАЩЕНИЕ СЛЕДУЮЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ:

- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Обществом;
- 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 Общества, действия (бездействия) 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.

ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ!

Общество **вправе отказать** в рассмотрении обращения в следующих случаях:

- 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, ИНН/ОГРН, в отношении индивидуального предпринимателя фамилия, имя и отчество (при наличии) в статусе индивидуального предпринимателя, ИНН/ОГРНИП, место регистрации/место нахождения;
- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Общества, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Общества, а также членов их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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.