

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ООО МКК «Проспект»
приказом № 6
от «20» ноября 2024 г.

Курицына О.В.



Информация о способах и адресах направления обращений получателями финансовых услуг.

1. Заинтересованное лицо вправе обратиться с заявлением, жалобой в микрофинансовую организацию, Центральный Банк Российской Федерации, Саморегулируемую организацию Союза «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса» следующими способами:
2. Путем направления обращения почтовым отправлением.
3. Путем направления обращений через официальный сайт Банка России: <http://cbr.ru>
4. Путем направления обращений через официальный сайт СРО «Микрофинансовый Альянс «Институты развития малого и среднего бизнеса»: <https://alliance-mfo.ru/>
5. 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);

7. 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.
8. Текст письменного обращения должен быть читаем.
9. В обращении не должны содержаться вопросы, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу.