

**Требования и рекомендации к содержанию обращений
потребителей финансовых услуг
(услуг по предоставлению микрозаймов)**

Настоящим доводим до сведения потребителей финансовых услуг, что согласно положениям статьи 18 «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации» (утв. Банком России 22.06.2017) (далее - Базовый стандарт) обращения* направляемые в адрес АО МКК «СПб ЦДЖ» (далее – Общество) должны содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги;
- адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение.

В целях своевременного и надлежащего рассмотрения обращений просим вас придерживаться размещенной на сайте Общества формы обращения (заявления).

В обращение рекомендуем включать следующую информацию и документы (при их наличии):

- 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 (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.

Общество вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки - 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 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, в связи с тем, что обжалование данного судебного решения осуществляется **только в судебном порядке**.

**обращение - направленное в микрофинансовую организацию получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания микрофинансовой организацией финансовых услуг.*