



ПАМЯТКА
По оформлению обращений в
Общество с ограниченной ответственностью
МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ
«Плутос»
(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 22.06.2017 г. (далее – Базовый стандарт СРО), с целью эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в Общество обращений получателей финансовых услуг, а так же в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых слуг.

ОБРАЩЕНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ДОЛЖНО СОДЕРЖАТЬ:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом – полные фамилия, имя и отчество (при наличии);
- в отношении получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом (или юридического лица, выступающего представителем получателя финансовой услуги) – полное наименование, место нахождение юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

**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 (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.

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, отчества (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);
- Отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридического лица);
- 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 получатель финансовой услуги ранее представлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.