



Утверждаю Генеральный директор

ООО МКК «ХМАО-Финанс»

Н.А. Цыганов

«01» июля 2017 года

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 Союз микрофинансовых организаций «Единство» 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 «Единство»

(<http://sro-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);
6. 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.
7. Текст письменного обращения должен быть читаем.
8. В обращении не должны содержаться вопросы, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу.