

# Общество с ограниченной ответственностью "МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ "ДАВИНЧИ"

ИНН/ КПП 7448194369/744801001, ОГРН 1167456100800

454138, Челябинская обл, г Челябинск, пр-кт Комсомольский, 34А, кв 107  
, e-mail: mfodv@yandex.ru, т.№ 8(351)792-13-44  
р/счет 40701.810.1.72000000285 Отделение № 8597 Сбербанка России г. Челябинск,  
БИК 047501602 к/счет 30101810700000000602

## ПРИКАЗ № 2

г. Челябинск

26.06.2018 г.

В соответствии с требованиями статьи 17 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 года.

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить с 26.06.2018 ответственным сотрудником по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг – директора Алексева Александра Александровича.
2. Утвердить Положение об ответственном сотруднике по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг.

Директор



А.А. Алексеев

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор ООО  
«Микрокредитная компания»  
«Давинчи»



\_\_\_\_\_ А.А. Алексеев

«26» июня 2018 г.

**Рекомендации и требования к обращениям  
получателей финансовых услуг**

В соответствии с частью 8 статьи 18 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.

#### **РЕКОМЕНДИЦИИ:**

1. 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);

#### **ТРЕБОВАНИЯ:**

2. 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.

3. Текст письменного обращения должен быть читаем.

4. В обращении не должны содержаться вопросы, на которые получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу.