



Общество с ограниченной ответственностью  
Микрокредитная компания «ФАЛКОН»  
ОГРН: 1177847324621 ИНН: 7811665351  
193168, г. Санкт-Петербург, ул. Дыбенко, д. 20, к.1, литера С,  
помещ. часть помещения 23Н  
тел. 88125002002 email: info@fastmoney-online.ru

## УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора  
ООО МКК «ФАЛКОН» от  
23.12.2022 №б/н



## РЕКОМЕНДАЦИИ И ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЯМ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

г. Санкт-Петербург

2022 год

Принимая во внимание положения «Базового стандарта 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, Протокол от 22.06.2017 № КФНП-22), Общество доводит до сведения Клиента следующие требования, предъявляемые к обращениям получателей финансовых услуг:

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

Микрофинансовая организация принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу микрофинансовой организации, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах потребительского займа и (или) на официальном сайте микрофинансовой организации

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 1 статьи 18 Базового стандарта, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

*При этом, в соответствии с ч. 1 ст. 18 Базового стандарта ООО МКК «ФАЛКОН» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:*

✚ в обращении не указаны 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);

✚ отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

✚ в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу микрофинансовой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников микрофинансовой организации, 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.