

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО МКК «КВИД»

[Handwritten signature]
2025 г.



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

г. Екатеринбург– 2025

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.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

Обращения можно направить по электронной почте kvidmkk@mail.ru.

Электронное обращение: Подать через форму на сайте, загрузив все документы.

Почтой: Заказным письмом или обычным письмом по адресу Адрес: 620043, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Волгоградская, д. 193, офис 206.

Лично: В офисе компании в рабочее время по адресу: Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Волгоградская, д. 193, офис 206.

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.

5. Сроки рассмотрения обращения:

Основной срок рассмотрения составляет 15 рабочих дней с даты регистрации обращения.

Продление срока: МФО может продлить срок до 10 рабочих дней, если ей требуется дополнительная информация. В этом случае заявитель должен получить уведомление о продлении с указанием причин.