

**Рекомендации к обращениям, направляемым в адрес автономной некоммерческой организации – микрофинансовой компании «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» получателями финансовых услуг**

**Уважаемый предприниматель!**

В соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов 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) микрофинансовая организация обязана в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения получателя финансовых услуг.

**В этой связи, предлагаем Вам ознакомиться с требованиями и рекомендациями к обращениям, направляемым в адрес АНО «РРАПП».**

Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) 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;
- информацию (документы), необходимые для изложения существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем АНО «РРАПП» должен быть представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

- для физических лиц: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором микрозайма);
- для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

**АНО «РРАПП» 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 Агентства, имуществу, жизни и (или) здоровью сотрудников Агентства, 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.

**Обращение в адрес АНО «РРАПП» может быть направлено любым из указанных ниже способов:**

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении/простым почтовым отправлением по адресу: 344006, г. Ростов-на-Дону, БЦ "Балканы", ул. Седова, 6/3, или 344002, Ростовская область, Ростов-на-Дону, улица Социалистическая, дом 53.
- по электронной почте **E-mail: [info@rrapp.ru](mailto:info@rrapp.ru)**
- по телефону горячей линии: +7 (804) 333 32 31; телефон: +7 (863) 308-19-11
- с помощью формы на сайте АНО «РРАПП» <http://www.rrapp.ru/>: «обратная связь».

Обращение получателя услуг может быть направлено в Саморегулируемую организацию Союз микрофинансовых организаций «Микрофинансирование и Развитие» (СРО «МиР»), членом которой является АНО «РРАПП» любым из нижеперечисленных способов:

- по электронному адресу [info@npmir.ru](mailto:info@npmir.ru);
- по почтовому адресу: 107078, г. Москва, Орликов пер., д.5, стр.2, офис 538 – СРО «МиР»;
- с помощью «горячей линии»: 8 800 775 27 55;
- с помощью формы на сайте СРО «МиР» <https://npmir.ru/>: подать обращение в СРО «МиР» в отношении МФО.

Обращение получателя услуг может быть направлено также в Банк России (<https://www.cbr.ru/contacts/>).

Информация об установленном в АНО «РРАПП» порядке разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений, о рисках, связанных с ненадлежащим исполнением получателем финансовой услуги своих обязательств по договору, правах получателя финансовой услуги при осуществлении процедуры взыскания просроченной задолженности, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора предоставляется получателю финансовых услуг **непосредственно в месте оказания финансовых услуг по адресу: 344006, г. Ростов-на-Дону, БЦ «Балканы», ул. Седова, 6/3** в рамках очной консультации.