

## Памятка по подаче обращений

**Если Вы считаете, что микрофинансовая организация (далее – МФО) нарушает Ваши права, то для составления обращения воспользуйтесь следующими рекомендациями:**

1. Необходимо проверить, **с какой конкретно МФО** заключен договор потребительского микрозайма. Если договор оформлен онлайн, то документы по договору размещаются в Личном Кабинете. В случае, если у вас отсутствует доступ в Личный кабинет, у нас есть возможность обратиться в техническую поддержку МФО. Доступ в Личный Кабинет необходим на постоянной основе для контроля начислений задолженности или получения различных уведомлений от МФО, в том числе о возникновении просроченной задолженности, о передаче вашей задолженности другому кредитору и т.д.
2. Прежде чем подать обращение в СРО, рекомендуем **подать обращение в МФО, тем способом**, который указан в вашем договоре потребительского микрозайма (в случае если вы являетесь заемщиком), а также способом, который указан на официальном сайте МФО в качестве способа официального взаимодействия – это может быть Личный кабинет, электронная почта с указанным адресом или Почта России.
3. МФО обязана рассмотреть ваше обращение **в течение 15 рабочих дней**.
4. Если вы не получили ответ от МФО или ответ вас не устраивает, **напишите обращение в СРО или (если МФО не входит в СРО) Банк России**.
5. Проверьте **в реестрах двух СРО, в какую из них входит МФО**, с которой у вас заключен договор потребительского микрозайма.
6. В обращении укажите **свой статус**: кто вы – заемщик, осведомленное о заёмщике третье лицо (которое заемщик, возможно, указал в контактах), не осведомленное о заемщике третье лицо – случайный человек.
7. Если вы являетесь заемщиком, то необходимо указать **номер договора либо иные имеющиеся данные**. Это упростит поиск нужной информации.
8. Укажите, **в чем конкретно заключается нарушение**.
9. Приложите к обращению **материалы, подтверждающие факт совершения нарушения (документы, скриншоты, видеозаписи с отражением дат и времени)**.
10. Обращаясь в СРО, обязательно укажите **наименование МФО**.
11. Укажите в обращении в СРО, **когда и как вы обращались в МФО** и приложите само обращение в МФО, ответ на него или доказательства отправки.
12. Укажите в обращении в СРО, почему вы считаете, что нарушение совершено **именно этой МФО**, какие факты однозначно свидетельствуют об этом.
13. Если в отношении вас допускаются угрозы, оскорбления, иные преступные действия, одновременно с обращением в СРО необходимо обратиться в правоохранительные органы и Федеральную службу судебных приставов для проведения проверок и определения лиц, осуществляющих взаимодействие с нарушением законодательства РФ.