

Основные требования и рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг

1. Обращение должно содержать в отношении получателя финансовой услуги:

- физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес электронной почты, для направления ответа на обращение;
- юридического лица: полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2. Ответ на обращение кредитный кооператив направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги (в том числе при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщённому получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключённого с получателем финансовых услуг, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утверждённым кредитным кооперативом), либо вручает лично получателю финансовой услуги в офисе кредитного кооператива. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, в том числе адвокатом, действующими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, или правопреемником ответ на такое обращение кредитный кооператив направляет по адресу, указанному представителем, в том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному кредитному кооперативу получателем финансовой услуги.

3. В обращение рекомендуется включать следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключённого между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.