

## **Рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг Кредитного потребительского кооператива «Илма-кредит».**

В соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (утв. Банком России 14 декабря 2017 г.) (далее – Базовый стандарт)

В соответствии с пунктом 7 Базового стандарта ***Обращение в Кооператив должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес электронной почты***, для направления ответа на обращение; в отношении ***получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.***

**!Рекомендуется!**, с целью скорейшего рассмотрения обращения включать в обращение следующую информацию и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного 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.

**!Обращаем внимание!**, что в соответствии с пунктом 6 Базового стандарта Кредитный кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

- 1) 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 адрес юридического лица);
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников кредитного кооператива, а также членам их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг 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.

Председатель Правления

Титовский А.В.