

Памятка о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений.

I. Виды обращений:

- Запрос на предоставление информации по договорам потребительского займа, и договорам передачи личных сбережений;
- Запрос на предоставление информации по взносам;
- Запрос на предоставление копии документов;
- Запрос на изменения порядка и (или) срока возврата или размера задолженности (полное или частичное прощение начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки за несвоевременный возврат суммы займа, рассрочка или отсрочка платежа);
- Запрос на отзыв персональных данных.

1. Обращение должно содержать:

Для физических лиц:

- ✓ фамилию, имя, отчество (при наличии);
- ✓ почтовый адрес;
- ✓ адрес электронной почты (в случае получения ответа на запрос по электронной почте).

Для юридических лиц:

- ✓ полное наименование;
- ✓ адрес юридического лица;
- ✓ подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2. В обращении должны быть следующие сведения:

- ✓ Номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом;
- ✓ Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а так же доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- ✓ Наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которого обжалуется;
- ✓ 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.

3. Кредитный кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

- ✓ В обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (см. п. 1);
- ✓ Отсутствует подпись уполномоченного представителя (см. п. 1);
- ✓ В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, имуществу, жизни, жизни и (или) здоровью работников кредитного кооператива, а так же членами их семей;

- ✓ Текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ✓ 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.