

ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЯ ПАЙЩИКОВ.

(в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг оказываемых членами СРО в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы, утвержден Банком России 14.12.2017г.)

Письменное обращение в КПК «Вместе» можно доставить лично либо направить почтой по адресу: 299011, г. Севастополь, ул. Одесская д.23 кв.1, либо посредством электронной почты по адресу: ks_vmeste@mail.ru

Срок рассмотрения обращений составляет **30 календарных дней**, с момента получения.

Обращение должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) пайщика, адрес электронной почты или почтовый адрес для направления ответа на обращение. Обращение составляется в свободной форме.

Рекомендуем:

- указать в обращении номер договора займа, заключенного с кооперативом;
- изложить по существу требования и фактические обстоятельства, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника кооператива, действия которого обжалуются;
- иные сведения, какие считаете нужным сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Кооператив вправе отказать в рассмотрении заявления по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие признаки (ФИО пайщика, адрес электронной почты или почтовый адрес);
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы кооперативу, его работникам и членам их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который пайщику ранее предоставлялся ответ по существу;
- отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц).

Обращения (в том числе копии), документы по их рассмотрению и ответы КПК на обращения являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от Банка России, уполномоченных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся предоставления информации о получателе финансовой услуги и (или) его обращении.