

# **КРЕДИТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КООПЕРАТИВ «ЦЕНТР СБЕРЕЖЕНИЙ»**

ОГРН: 1133926045516 / ИНН: 3906311040

410052, Саратовская область, г.о. город Саратов,  
г. Саратов, пр-кт им 50 лет октября, зд. 107а, помещ. 12

## **Информационное сообщение о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений получателей финансовых услуг (пайщиков) в кредитный кооператив**

Настоящее сообщение осуществляется в целях исполнения требований п 7, 8 ст. 14 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 (далее – Базовый стандарт).

Обращение получателей финансовых услуг (пайщиков) в кредитный кооператив должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес электронной почты, соответствующие требованиям, установленным пунктом 1 ст. 14 Базового стандарта, для направления ответа на обращение, в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица, в также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

Рекомендации по включению в обращение следующей информации 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.

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 их семье.
4. Текст письменного обращения не поддается чтению,
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.