

# ПАМЯТКА О ТРЕБОВАНИЯХ И РЕКОМЕНДАЦИЯХ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

## **ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ:**

- о предоставлении информации о задолженности по договору потребительского займа;
- о предоставлении информации по договору передачи личных сбережений;
- о полном исполнении обязательств по договору займа;
- о предоставлении информации по взносам;
- о предоставлении копии документов;
- о реструктуризации задолженности (изменение порядка и (или) срока возврата или размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа, рассрочка или отсрочка платежа);
- о зачислении платежа на указанный договор займа.

## **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.

## **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.

## **КРЕДИТНЫЙ КООПЕРАТИВ ВПРАВЕ ОТКАЗАТЬ В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ В СЛЕДУЮЩИХ СЛУЧАЯХ:**

- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги (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.