Способы и адреса для направления обращений получателями финансовой услуги

- 1) В КПКГ «Сибирский кредит» при личном обращении в офисы кооператива или почтовым отправлением по адресу: 634009, г. Томск, пер. Совпартшкольный, 12, а также через On-line приемную на официальном сайте кооператива <https://sibkredit.ru/> или на адрес электронной почты кооператива sk@sibkredit.ru.
Дополнительные способы принятия обращений кооперативом не используются.
- 2) В Саморегулируемую организацию Ассоциация «Саморегулируемая организация кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные финансы» при личном обращении или почтовым отправлением по адресу: 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31, офис 522.
- 3) Финансовому уполномоченному в электронной форме через личный кабинет на сайт финансового уполномоченного www.finombudsman.ru или в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель АНО «СОДФУ». Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России).
- 4) В Центральный банк Российской Федерации при личном обращении в Общественную приемную Банка России по адресу: г. Москва, пер. Сандуновский, д. 3, стр. 1 (пн – чт с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30), кроме нерабочих праздничных дней), почтовым отправлением по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12 или через Интернет-приемную на официальном сайте Банка России <https://www.cbr.ru/reception/>.

Требования и рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг

В обращении указывается фамилия (наименование) получателя финансовой услуги и адрес, по которому должен быть направлен ответ.

В обращение рекомендовано включать следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и 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 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.

Порядок и сроки рассмотрения обращений

Обращение получателя финансовой услуги регистрируется в КПКГ «Сибирский кредит» не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

Кооператив не позднее дня регистрации обращения уведомляет получателя финансовых услуг о поступлении и регистрации обращения с указанием даты регистрации и входящего номера обращения.

Кооператив рассматривает обращение и составляет на него ответ в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации.

Документы (или их копии) в ответ на полученный от получателя финансовых услуг запрос на предоставление заверенных уполномоченным должностным лицом документов или их копий (договор займа, заявление о предоставлении займа,

документ, подтверждающий выдачу займа, предоставленные согласия, договор передачи личных сбережений, документ, подтверждающий передачу личных сбережений) предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в кооперативе.

Документ, подтверждающий полное исполнение обязательств по договору займа, запрашиваемый получателем финансовых услуг, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в кооперативе.

Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляются получателю финансовой услуги в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между кооперативом и получателем финансовой услуги. В случае, если получатель финансовой услуги при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение направляется способом, указанным в обращении.

Обращения, на которые кооперативом не даются ответы

Ответ на обращение по существу не дается кооперативом в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кооператива, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кооператива или члена кооператива, а также членов их семей;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

При принятии кооперативом решения не рассматривать обращение по существу, получателю финансовой услуги направляется уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения в кооперативе, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.