

### **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](mailto:sk@sibkredit.ru).
- 2) Финансовому уполномоченному в электронной форме через личный кабинет на сайт финансового уполномоченного [www.finombudsman.ru](http://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).
- 3) 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.
- 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) или почтовым отправлением по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12.

### **Требования и рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг**

В обращение включается следующая информация и документы (при их наличии):

- 1) 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;
  - 2) номер договора, заключенного между пайщиком и КПКГ «Сибирский кредит»;
  - 3) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
  - 4) наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника КПКГ «Сибирский кредит», действия (бездействия) которого обжалуются;
  - 5) иные сведения, которые пайщик считает необходимым сообщить;
  - б) 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. В случае поступления обращения в форме электронного документа КПКГ «Сибирский кредит» направляет заявителю уведомление о регистрации обращения не позднее дня регистрации 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.