

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/>
- 2) 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).
- 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

Обращения получателей финансовых услуг, поступающие в КПКГ «Сибирский кредит», в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, регистрируются в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг (далее – Журнал). Кооператив рассматривает обращение и составляет на него ответ в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, кооператив в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале запрашивает у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги кооператив рассматривает обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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 Журнале.

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 Журнале.