

Требования и рекомендации по направлению обращений в
«КРЕДИТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КООПЕРАТИВ ФИНАНСОВЫЙ КЛУБ
КООПЕРНИК»

Пайщик КПК Финансовый клуб «Кооперник» (далее по тексту – Кооператив) - получатель финансовой услуги вправе направить в Кооператив обращение.

Обращение должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес электронной почты, соответствующие требованиям, установленным ниже¹, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

Рекомендации Кооператива 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 членам их семей;
 - 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - 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.

Способы и адреса для направления обращений в Центральный Банк России:

- **Интернет-приемная Банка России:** <https://cbr.ru/contacts/>
- **Телефон:** 8 800 300-30-00; +7 499 300-30-00
- **Для мобильных телефонов:** 300
- **Почтовый адрес для письменных обращений:**
107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России
- **Факс:** +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88;
- **Пункт приема корреспонденции:** Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1;
- **Часы работы:**
понедельник – четверг с 9:00 до 17:30,
пятница с 9:00 до 16:15,
перерыв с 12:00 до 13:00

Способы и адреса для направления обращений в СРО кредитных потребительских кооперативов "Кооперативные Финансы:

- **Адрес места нахождения:** 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31, офис 522;
- **Телефон:** 8 (499) 430-01-03;
- **Электронная почта:** info@coopfin.ru

ⁱ Ответ на обращение кредитный кооператив направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги (в том числе при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовых услуг, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным кредитным кооперативом), либо вручает лично получателю финансовой услуги в офисе кредитного кооператива.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, в том числе адвокатом, действующими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, или правопреемником ответ на такое обращение кредитный кооператив направляет по адресу, указанному представителем, в том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному кредитному кооперативу получателем финансовой услуги, с учетом требований, установленных настоящим пунктом.