

## **Работа с обращениями**

Законом установлена обязанность Кредитного потребительского кооператива принимать обращения получателей финансовых услуг членов Кооператива, как в офисах Кооператива, так и посредством электронной почты.

Обращение должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество и адрес электронной почты, 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.

Рекомендацию 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.

Срок рассмотрения Кредитным кооперативом обращения 15 рабочих дней.