

ПАМЯТКА

о содержании обращений получателей финансовых услуг

Устные обращения получателей финансовых услуг

Устные обращения получателей финансовых услуг принимаются во время личного приема граждан Председателем правления либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан Председатель правления либо его заместители проводят в головном офисе кредитного потребительского кооператива «Доверие» по адресу: г. Амурск, пр-кт Строителей 37 в рабочее время кооператива.

Устные обращения получателей финансовых услуг рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

Устные обращения получателей финансовых услуг должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося получателя финансовых услуг, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы получателя финансовых услуг.

Устные обращения получателей финансовых услуг, не содержащие идентификационных данных заявителя, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

Письменные обращения получателей финансовых услуг

Письменные обращения получателей финансовых услуг поступают в Кооператив на бумажном носителе.

Письменное обращение должно содержать:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес места жительства;
- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.
- наименование и адрес Кооператива;
- номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;
- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- дату составления обращения.

Письменное обращение получателя финансовых услуг в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

Письменные обращения получателей финансовых услуг, не содержащие идентификационных данных заявителя и его подписи, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

Обращения в электронном виде получателей финансовых услуг

Обращения в электронном виде получателей финансовых услуг можно подать в Кооператив через электронную форму для обращений на сайте кооператива либо электронным письмом на электронную почту кооператива.

Обращение в электронном виде должно содержать:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), электронный адрес и адрес места жительства;
- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом - полное наименование, адрес и(или) электронный адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

Обращения в электронном виде получателей финансовых услуг должны содержать те же сведения что и письменные обращения.

В случае подачи обращения в электронном виде обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом.

Обращения в электронном виде получателей финансовых услуг, не содержащие идентификационных данных заявителя и его подписи, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

Обращения от имени получателей финансовых услуг их представителями

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.

Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

- 1) для физических лиц: нотариально удостоверенная доверенность (или её нотариально заверенная копия), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным) или нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- 2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

В случае возникновения у кредитного кооператива сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, кредитный кооператив обязан проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

Обращения от имени получателей финансовых услуг их представителями должны содержать сведения в соответствии с формой их подачи.