



ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО **о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения** **получателя финансовых услуг КПК «Сберкнижка»**

1. Обращение должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес электронной почты, предоставленный получателем финансовой услуги (в том числе при заключении договора об оказании финансовой услуги или адрес, сообщенный 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), 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.

2. Рекомендации по включению в обращение получателя финансовых услуг 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.

3. Кредитный потребительский кооператив «Сберкнижка» 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.

4. Кредитный потребительский кооператив «Сберкнижка» обязан рассмотреть обращение по существу после устранения причин, указанных в пункте 3 настоящего информационного письма.

5. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем кредитный кооператив вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

- 1) для физических лиц: нотариально удостоверенная доверенность (или ее 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.

6. В случае подачи обращения в электронном виде обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи.

7. 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.

8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9. Получатель финансовых услуг КПК «Сберкнижка» может подать обращение следующими способами: лично в любом из офисов КПК «Сберкнижка», указанных ниже по тексту, электронной почтой, по указанному ниже адресу, почтой России по следующим адресам:

Центральный офис ("Левобережное" отделение) - займы и сбережения:

г. Красноярск, ул. Никитина, 18, остановка "Глазной центр".

info@sberkнижка24.рф

Часы работы: пн-пт с 8:30 до 18:30; сб, вс - выходной

"Правобережное" отделение - займы и сбережения:

г. Красноярск, пр. Красноярский рабочий, 94 (ориентир магазин "1000 мелочей").

info@sberkнижка24.рф

Часы работы: пн-пт с 8:30 до 18:30; сб, вс - выходной

"Ачинское" отделение - займы и сбережения:

г. Ачинск, микрорайон 9, дом 2 (напротив рынка).

info@sberkнижка24.рф

Часы работы: пн-пт с 8:30 до 18:30; сб, вс - выходной

т. (39151) 56-8-56

"Канское" отделение - займы:

г. Канск, ул. Московская, 70 (Гадаловские ряды), 2-ая очередь, 2 этаж, офис 25.

info@sberkнижка24.рф

Часы работы: пн-пт с 9:00 до 18:00; сб, вс - выходной

т. (39161) 2-98-98

10. У Получателя финансовых услуг КПК «Сберкнижка» имеется возможность направить обращение в Национальный союз «Саморегулируемую организацию кредитных потребительских кооперативов «СОЮЗМИКРОФИНАНС», в котором состоит КПК «Сберкнижка», а также в Центральный Банк России.

11. Получатель финансовых услуг КПК «Сберкнижка» при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения споров, уставленные законодательством РФ, в том числе посредством претензионного порядка, медиативных процедур и переговоров.

В случае если в срок, установленный претензией, требования указанные в претензии, не были должным образом исполнены КПК «Сберкнижка» получатель финансовых услуг вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

С Уважением,
Председатель правления
КПК «Сберкнижка»



Н.Р. Кириллова