

Уважаемые члены кооператива!

На основании главы 4 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы, члены кредитного кооператива имеют право на получение информации от кооператива. Кредитный потребительский кооператив граждан «Народный кредит» информирует своих пайщиков о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения о получении информации в кооперативе.

Обращение должно содержать фамилию, имя, отчество физического лица, адрес его электронной почты для направления ответа на обращение. Кроме того, в обращение должна быть включена следующая информация и документы (при наличии):

- номер договора, на основании которого оказывается финансовая услуга, заключенного между клиентом и кооперативом;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которые заявлены требования, а так же доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества работника кооператива, действия / бездействия которого обжалуются;
- иные сведения, которые физическое лицо считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства и перечень таких документов.

Кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие клиента признаки (ФИО, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме);
- отсутствует подпись уполномоченного представителя;
- в обращении содержится нецензурная брань, оскорбительные выражения, угрозы имуществу кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников кооператива, членам их семей;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится вопрос, на который физическому лицу ранее предоставлялся ответ по существу, при этом во вновь полученном письме не приводятся новые доводы и обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение;

После устранения причин, указанных в предыдущем пункте, кооператив обязан рассмотреть обращение по существу.