



ПОВОЛЖСКОЕ ОВК

www.ovk-volga.ru

КПК «Поволжское ОВК», 410056, Россия, г. Саратов,
ул. Советская, д. 86/70, литер А. Тел. 8 (8452) 49-33-33,
e-mail: info@ovk-volga.ru
ИНН/КПП 6454100215/645501001 ОГРН 1106454000300
р/сч 40703810583000614601 в Приволжском филиале ПАО
«Промсвязьбанк» г. Нижний Новгород
к/сч 30101810700000000803 БИК 042202803

Информационное сообщение о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений получателей финансовых услуг (пайщиков) в кредитный кооператив

Настоящее сообщение осуществляется в целях исполнения требований п. 7, 8 ст. 14 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 (далее – Базовый стандарт).

Обращение получателей финансовых услуг (пайщиков) в кредитный кооператив должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес электронной почты, соответствующие требованиям, установленным пунктом 1 ст. 14 Базового стандарта, 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 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.

**Исполнительный директор
КПК «Поволжское ОВК»**



О.Н. Фетисова

11 января 2021 года