

Утверждаю  
приказом № 5/4 от 10.09.2022г.  
Председатель правления  
СКПК «Жилфинанс»

~~Костюк Д.А.~~



## ПАМЯТКА

по оформлению обращений в сельскохозяйственный  
кредитный потребительский кооператив «Жилфинанс»  
(далее-СКПК «Жилфинанс»)

В соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, утвержденного Банком России 10.02.2022 года (далее-Базовый стандарт СРО), с целью эффективного и своевременного рассмотрения поступающих в СКПК «Жилфинанс» обращений получателей финансовых услуг, а также в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг, разработан настоящий документ.

### **Обращение получателя финансовой услуги должно содержать:**

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом-полные фамилию, имя и отчество и адрес (почтовый и (или) электронной почты);
- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица, ИНН и/или ОГРН, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

### **Рекомендуем включить в ваше обращение следующую информацию:**

- 1.Номер договора заключенного между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом;
- 2.Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявления, 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.

### **Обращаем ваше внимание!**

**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), адреса электронного, 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.
6. Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение по существу после устранения вышеуказанных причин.
7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.