**Требования и рекомендации к содержанию обращения в КПКФВ «Центр финансовой поддержки» получателя финансовых услуг,**

**1**.При рассмотрении обращений кредитный кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателей финансовых услуг о получении кредитным кооперативом его обращения. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в кредитном кооперативе определяется лицо (лица), ответственное за прием и рассмотрение обращений.

**2**. Обращение должно содержать:

1. в отношении получателя финансовой услуги - физического лица фамилию, имя, отчество (при наличии) и адрес электронной почты,

в отношении получателя финансовой услуги - юридического лица полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица;

2. номер договора, заключенного между членом (пайщиком) кооператива и кредитным кооперативом;

3. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

4. наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;

5. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

6. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

**3**. Поступившее в кредитный кооператив обращение получателя финансовой услуги подлежит регистрации в Журнале не позднее рабочего дня, следующего за днем получения обращения, с отражением по каждому обращению следующих сведений:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц - фамилия, имя и отчество (при указании в обращении) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;

3) тематика обращения.

**4**. Ответ на обращение подлежит регистрации в Журнале в день отправления ответа на обращение, с отражением по каждому ответу на обращение следующих сведений:

1) результат рассмотрения обращения;

2) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

**5**. КПКФВ «Центр финансовой поддержки» обязан уведомить получателя финансовых услуг о поступлении и регистрации обращения (далее – уведомление о регистрации) с указанием даты регистрации и входящего номера обращения не позднее дня регистрации обращения в Журнале.

**6.** В случае возникновения у ответственного сотрудника сомнений относительно полномочий представителя получателя финансовой услуги, ответственный сотрудник КПКФВ «Центр финансовой поддержки» не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения в Журнале, информирует получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

**7**. Лицо ответственное за рассмотрение обращений, обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги и по результатам его рассмотрения направить ответ получателю финансовой услуги в течение 15 рабочих дней со дня его регистрации в Журнале.

**8**. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения КПКФВ «Центр финансовой поддержки» по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. КПКФВ «Центр финансовой поддержки» обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.

**9**. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

**10**. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между кредитным кооперативом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении. Полученное в устной форме заявление должника относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с кредитным кооперативом, подлежит рассмотрению кредитным кооперативом в день заявления.

**11**.  Ответ на обращение по существу не дается КПКФВ «Центр финансовой поддержки» в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу КПКФВ «Центр финансовой поддержки», угрозы жизни, здоровью и имуществу работника или члена КПКФВ «Центр финансовой поддержки», а также членов их семей;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.