**Памятка о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений.**

1. Обращение должно содержать:

А) Для физических лиц:

* фамилию, имя, отчество (при наличии);
* почтовый адрес;
* адрес электронной почты (в случае получения ответа на запрос по электронной почте).

Б) Для юридических лиц:

* полное наименование;
* адрес юридического лица;
* подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2. В обращении должны быть следующие сведения:

* Номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом;
* Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а так же доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
* Наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которого обжалуется;
* Иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
* Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.
* В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3. Кредитный кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

* В обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (см. п. 1);
* Отсутствует подпись уполномоченного представителя (см. п. 1);
* В обращении содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, имуществу, жизни, жизни и (или) здоровью работников кредитного кооператива, а так же членами их семей;
* Текст письменного обращения не поддается прочтению;
* 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.