



Требования и рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг в КПК «Финансовый навигатор»

Настоящим в целях 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), КПК «Финансовый навигатор» (далее – Кооператив) доводит до получателей финансовых услуг следующую информацию по обращениям в Кооператив.

Любое лицо, имеющее намерение получить финансовую услугу или получившее финансовую услугу в Кооперативе, имеет право подать обращение в Кооператив.

Обращение может быть направлено письменно в электронном виде и/или на бумажном носителе.

В электронном виде обращение можно подать на официальном сайте Кооператива <https://navifin.ru/> через личный кабинет (при наличии), через онлайн-чат при отсутствии личного кабинета, или направить на официальный e-mail: online@navifin.ru.

В письменном виде на бумажном носителе обращение можно направить на почтовый адрес Кооператива: 127322, г. Москва, вн.тер.г.муниципальный округ Бутырский, ул. Яблочкова, д.21 к.3, помещ.5Т.

При направлении обращения, заявителю необходимо указать в обращении ФИО получателя финансовой услуги или его наименования, адреса (или указать e-mail, если ответ нужен в электронном виде), по которому должен быть направлен ответ.

Дополнительно в обращении рекомендуем указать следующую информацию и документы (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.

Кооператив с целью соблюдения конфиденциальности финансовых сведений своих членов (получателей финансовых услуг), вправе уточнить у заявителя иные сведения о нем, позволяющие достоверно установить, что информация предоставляется именно получателю финансовой услуги или третьему лицу, которое имеет законное право действовать от имени заявителя.

Кооператив уведомляет получателя финансовых услуг о поступлении и регистрации обращения с указанием даты регистрации и входящего номера обращения не позднее дня регистрации обращения в своем Журнале регистрации обращений (далее – Журнал).

Кооператив рассматривает обращение получателя финансовой услуги и по результатам его рассмотрения направляет ответ получателю финансовой услуги в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Кооператив по решению Председателя

Правления или уполномоченного им лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Кооператив обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

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.

Ответ на обращение, по существу, не дается Кооперативом 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 кредитного кооператива, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитного кооператива или члена кредитного кооператива, а также членов их семей;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в указанных случаях, Кооператив принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Кооператив вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, установленном настоящим документом.