**Информация о требованиях и рекомендациях к содержанию обращений**

При составлении обращений получатель финансовой услуги должен в обязательном порядке отразить:

- фамилию, имя, отчество (если применимо) и адрес электронной почты (для получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом);

- полное наименование и адрес юридического лица, а также подписи уполномоченного представителя юридического лица (для получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом);

- номера договора, заключенного между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом;

- существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательств, подтверждающих эти обстоятельства;

- наименования органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;

- иных сведений, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

- перечня прилагаемых к нему документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.

**Рассмотрение обращений кредитным кооперативом**

Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение юридического либо физического лица, связанное с осуществлением кредитным кооперативом своей деятельности. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Направить обращение можно нарочно или на почтовый адрес: 344038, г.Ростов-на-Дону, ул.Турмалиновская, д.110 офис 303.

А также можно направить обращение на электронную почту: [info@kpk-mayak.ru](mailto:info@kpk-mayak.ru).

Ответ на обращение направляется заявителю в течении 15 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Ответ на обращение по существу не дается кредитным 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 кооператива, а также членов их семей.
4. Текст обращения не поддается прочтению.
5. Текст обращения не позволяет определить его суть..