**Требования и рекомендации**

**к содержанию обращения получателя финансовых услуг**

(на основании «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»)

Обращение должно содержать в отношении получателя финансовых услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес электронной почты, соответствующие требованиям для направления ответа на обращение. В отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, обращение должно содержать полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

В обращение рекомендуется включать 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.