

## Способы защиты прав получателей финансовых услуг

Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

1) Кредитным потребительским кооперативом путем исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с требованиями законодательства, Базовых стандартов, Стандартов СРО, внутренних документов Кооператива и условий заключенного договора;

2) получателем финансовой услуги путем реализации им своих прав:

- на защиту персональных данных и тайны об операциях пайщика,
- на получение информации,
- на равные условия при использовании прав и несении обязанностей членами Кооператива,
- на равные возможности для участия в деятельности Кооператива;
- на получение финансовых услуг на условиях, определенных внутренними нормативными документами Кооператива и т.д.

В случае, если получатель финансовой услуги считает, что Кооперативом нарушаются его права, он вправе обратиться:

- к должностным лицам Кооператива;
- в правление Кооператива по вопросам обжалования решений директора;
- в ревизионную комиссию (Ревизору) кредитного кооператива по вопросам обжалования решений правления кооператива, комитета по займам или директора;
- на ближайшее Общее собрание членов кредитного кооператива по вопросам обжалования решений правления кооператива, председателя правления, ревизионной комиссии (Ревизора) кооператива, комитета по займам или директора;
- решение общего собрания может быть оспорено в суде;
- в СРО за оспариванием действий или бездействий Кооператива, его органов и должностных лиц;
- в общественные организации, осуществляющие защиту прав получателей финансовых услуг;
- в Банк России и иные контролирующие и надзорные органы;
- к финансовому уполномоченному;
- за восстановлением своих нарушенных прав получатель финансовых услуг вправе также обратиться в суд.

Ответ на обращения получателя финансовых услуг направляется Кооперативом на известный Кооперативу адрес получателя финансовых услуг в 30-тидневный срок с момента получения обращения.

Напоминаем Вам, что обращение должно содержать:

- для получателя финансовой услуги — физического лица: фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес (или адрес электронной почты), на которые следует направить ответ на обращение;
- для получателя финансовой услуги — юридического лица: полное наименование и адрес юридического лица;
- подпись лица.

Для сокращения сроков рассмотрения обращения рекомендуем Вам также включить в обращение следующие сведения:

- 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.

Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или не запрещенными законодательством способами.

Более подробно с информацией о порядке и адресах направления обращений можно ознакомиться в «Способах и адресах направления обращений получателями финансовой услуги»