

**Информация о способах и адресах для направления обращений
получателями финансовой услуги, в том числе о возможности направления
обращений в саморегулируемую организацию, а также в Банк России:**

Обращения

**(жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.)
получателей финансовых услуг, а также запрошенные кооперативом у них
документы (копии) и сведения направляются получателем финансовых услуг:**

1. В кредитный потребительский кооператив «Надежда»:

- Путем предоставления документов **в офис кооператива** в рабочие дни с понедельника по пятницу по следующим адресам:

Подразделение	Место нахождения (адрес) подразделения
Главный офис кооператива	659470, Алтайский край, Ельцовский р-он, с.Ельцовка, ул. Им Рыжакова 24
Дополнительный офис в с.Кытманово	659240, Алтайский край, Кытмановский район, с.Кытманово, ул. Советская, 9
Дополнительный офис в с. Целинное	659430, Алтайский край, Целинный район, с. Целинное, ул. Советская, 34
Дополнительный офис в с. Тогул	659450, Алтайский край, Тогульский район, с. Тогул, ул. Пролетарская, 27
Дополнительный офис в с. Троицкое	659840, Алтайский край, Троицкий район, с. Троицкое, проспект Ленина, 7

- **По почте** в документальной форме заказным отправлением с уведомлением (без уведомления) о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью (либо факсимиле) пайщика, подписью представителя пайщика с приложением подлинника/надлежащей копии доверенности, иного документа, подтверждающего полномочия представителя, либо подписью представителя пайщика и его печатью

по адресу: 659470, Алтайский край, Ельцовский район, с.Ельцовка, ул.им.Рыжакова, д.24

- **По электронной почте:** kpknad@yandex.ru или koop_nad@ab.ru

- **По факсу:** 8(38593) 2-27-55

в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 17.00 местного времени.

2. В Саморегулируемую организацию (СРО)

Ассоциация «Саморегулируемая организация кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные финансы»

- **почтовый адрес:** 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, дом 31/47, офис 409,

- **электронная почта:** info@coopfin.ru

3. В Банк России (Центральный банк Российской Федерации)

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

Пункт приема корреспонденции: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Телефон +7 495 621-09-61

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12

Контактный центр: 8 800 250-40-72, +7 495 771-91-00

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru

Территориальное учреждение Банка России

Почтовый адрес: 656015, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Максима Горького, 30

Телефон 83852-38-83-50, 8 3852 38-86-09

Электронная почта: 01media@cbr.ru

Требования и рекомендации к содержанию обращения получателя финансовых услуг в КПК «Надежда»

Обращение должно содержать:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес электронной почты,
- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

Рекомендации по включению в обращение информации и документов (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 вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников кредитного кооператива, а также членам их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) 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.