

**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.

Получатель финансовой услуги может получить бесплатную консультацию по условиям привлечения денежных средств членов кредитного кооператива (пайщиков) и предоставления займов членам кредитного кооператива (пайщикам) по телефону кооператива:

Подразделение	Режим работы	Контактный телефон
Главный офис кооператива	с 9.00 до 17.00 перерыв на обед с 13-00 до 14-00	8-38593- 2-28-61, 2-27-55
Дополнительный офис в с.Кытманово	с 9.00 до 17.00 перерыв на обед с 13-00 до 14-00	8-38590-2-14-43
Дополнительный офис в с. Целинное	С 9.00 до 17.00 перерыв на обед с 13.00 до 14.00	8-38596-2-12-85
Дополнительный офис в с. Тогул	С 9.00 до 17.00 перерыв на обед с 13.00 до 14.00	8-39597-2-19-38
Дополнительный офис в с. Троицкое	С 9.00 до 17.00 перерыв на обед с 13.00 до 14.00	8-38534-2-28-05

Разъяснения условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить, осуществляются в устной форме при устном обращении получателя и в письменной форме при письменном обращении;

Срок разъяснения при устном обращении – незамедлительно после обращения но не более 30 минут ожидания в очереди. Устные разъяснения осуществляются по месту оказания услуги по адресу:

Подразделение	Место нахождения (адрес) подразделения	Режим работы
Главный офис кооператива	659470, Алтайский край, Ельцовский р-он, с.Ельцовка, ул. Им Рыжакова 24	с 9.00 до 17.00 перерыв на обед с 13-00 до 14-00
Дополнительный офис в с.Кытманово	659240, Алтайский край, Кытмановский район, с.Кытманово, ул. Советская, 9	с 9.00 до 17.00 перерыв на обед с 13-00 до 14-00
Дополнительный офис в с. Целинное	659430, Алтайский край, Целинный район, с. Целинное, ул. Советская, 34	С 9.00 до 17.00 перерыв на обед с 13.00 до 14.00
Дополнительный офис в с. Тогул	659450, Алтайский край, Тогульский район, с. Тогул, ул. Пролетарская, 27	С 9.00 до 17.00 перерыв на обед с 13.00 до 14.00
Дополнительный офис в с. Троицкое	659840, Алтайский край, Троицкий район, с. Троицкое, проспект Ленина, 7	С 9.00 до 17.00 перерыв на обед с 13.00 до 14.00

Срок разъяснения при письменном обращении – не позднее трех рабочих дней после получения кредитным кооперативом письменного обращения.

1. Рассмотрение заявления на реструктуризацию задолженности пайщика — бесплатно в течение 15 дней со дня регистрации соответствующего пакета документов пайщика в "Журнале регистрации обращений» (базовый стандарт)

2. Рассмотрение заявления на снятие обременения с имущества находящегося в залоге — бесплатно в течение 15 дней с момента исполнения обязательств по договору займа

3. Предоставление письменных копий документов, относящихся к раскрываемой и предоставляемой кооперативом информации, в том числе: копий Устава, Положения о членстве в кредитном кооперативе, Положения о порядке формирования и использования имущества кредитного кооператива, Положения о порядке и об условиях привлечения денежных средств членом кредитного кооператива, Положения о порядке предоставления займов членам кредитного кооператива, Положения об органах кредитного кооператива, Положения о порядке распределения доходов кредитного кооператива, протоколов общего собрания членом кредитного кооператива (пайщиков), годовую бухгалтерскую (финансовую) отчетность кредитного кооператива, смету доходов и расходов на содержание кредитного кооператива и отчет о ее исполнении, а также иные внутренние нормативные документы кредитного кооператива, подлежащие раскрытию и предоставлению получателям финансовых услуг кооператива - бесплатно в течение 1 (одного) рабочего дня с даты регистрации соответствующего заявления получателя финансовой услуги (пайщика) в "Журнале регистрации обращений" (ст. 3. п.2 БС)

4. Предоставление копий документов, относящихся к договору на предоставление пайщику займа, в т.ч.

- 1) договор займа, подписанный сторонами;
- 2) подписанное пайщиком заявление о предоставлении займа
- 3) документ, подтверждающий выдачу пайщику займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- 4) согласия, предоставленные пайщиком во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 5) документ, подтверждающий полное исполнение пайщиком обязательств по договору займа

Бесплатно не более одного раза по одному договору займа и не ограниченное число раз за плату: 20 рублей копирования одной страницы текста формата А-4 в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса пайщика в "Журнале регистрации обращений" (документ, подтверждающий полное исполнение пайщиком обязательств по договору займа предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в Журнале регистрации обращений

5. Предоставление пайщику-физическому лицу сведений, размер текущей задолженности; даты и размеры произведенных платежей; доступная суммы потребительского займа с лимитом кредитования (ФЗ 353 ст.10) - Один раз в месяц бесплатно и любое количество раз за плату (353-ФЗ ст.10 п.3 в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса пайщика в "Журнале регистрации обращений"

6. Предоставление пайщику-физическому лицу копий документов, относящихся к договору передачи личных сбережений, в т.ч.:

- 1) договор передачи личных сбережений, подписанный сторонами;
- 2) документ, подтверждающий передачу пайщиком личных сбережений (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа) - Бесплатно, (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и не ограниченное число раз за плату: 20 рублей копирования одной страницы текста формата А-4 (БС) В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса пайщика в "Журнале регистрации обращений"
(БС)

7. Предоставление пайщику – юридическому лицу копий документов, относящихся к получению кооперативом займов от них, в т.ч.:

- 1) договор о предоставлении займа кооперативу юридическим лицом, подписанный сторонами;
- 2) документ, подтверждающий передачу пайщиком средств кооперативу (платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа)

Бесплатно не более одного раза по одному договору займа и не ограниченное число раз за плату: 20 рублей копирования одной страницы текста формата А-4 в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты регистрации соответствующего запроса пайщика в "Журнале регистрации обращений"

8. Предоставление сведений по запросу любого получателя финансовых услуг:

- 1) О полном и сокращенном наименовании кредитного кооператива, месте нахождения (адресе) и режиме работы кредитного кооператива и дополнительных офисов, контактном телефоне, официальном сайте кредитного кооператива, членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации), об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из саморегулируемой организации);
- 2) "Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы"

- 3) Об органах управления кредитного кооператива и лицах, входящих в состав органов управления кредитного кооператива;
- 4) О финансовых и иных услугах кредитного кооператива, оказываемых потребителям финансовых услуг, в том числе за дополнительную плату, с описанием услуги и указанием ее стоимости;
- 5) Об осуществлении деятельности третьими лицами,
- 6) О том, что кредитные кооперативы не являются участниками системы обязательного страхования вкладов физических лиц
- 7) О рисках неисполнения обязательств заемщиком по договору потребительского займа и применения к нему штрафных санкций,
- 8) 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;
- 9) О способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора;
- 10) Об обязанности члена кредитного кооператива (пайщика) солидарного несения субсидиарной ответственности по его обязательствам
- 11) О порядке, условиях и способах участия члена кредитного кооператива (пайщика) в управлении кредитным кооперативом,
- 12) О порядке ознакомления получателя финансовых услуг с порядком и условиями привлечения денежных средств членов кредитного кооператива (пайщиков) и порядком предоставления займов членам кредитного кооператива (пайщикам);
- 13) О размере или порядке расчета, а также о порядке уплаты вступительного взноса и членских взносов.

Бесплатно не более одного раза по одному договору займа и не ограниченное число раз за плату: 5 рублей копирования одной страницы текста формата А-4 В течение 1 (одного) рабочего дня с даты регистрации соответствующего заявления получателя финансовой услуги (пайщика) в "Журнале регистрации обращений" (ст. 3. п.2 БС)