

**КРЕДИТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КООПЕРАТИВ
«Наш край»**

ИНН/КПП 5047245319/130001001, ОГРН 1205000100854,
430034, Республика Мордовия, г Саранск, ул Промышленная 1-Я, д. 19, офис 156

**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:**

Информация для получателя финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения:

1. Обращение должно содержать для физического лица, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес электронной почты, для направления ответа на обращение; для юридического лица, полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2. Кооператив доводит до сведения рекомендацию по включению в обращение следующей 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.

3. Кредитный кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (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.

1. 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 в кредитный потребительский кооператив «Наш край»:

1) Путем предоставления документов в офис кооператива в рабочие дни по следующим адресам:

№	Подразделение	Место нахождения (адрес) подразделения	Режим работы (местное время)
1	Юридический адрес кооператива	430034, Республика Мордовия, г Саранск, ул Промышленная 1-Я, д. 19, офис 156	с 09.00 до 18.00 без перерыва на обед

2) По почте в документарной 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: 430034, Республика Мордовия, г Саранск, ул Промышленная 1-Я, д. 19, офис 156, либо по почте теми же способами с вложением в пакет машинного носителя с электронными документами, подписанными простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью,

3) По адресу электронной почты: buh@nashkraj.ru в форме электронного документа, подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью);

2. Обращения получателей финансовых услуг в СРО: Ассоциация «Саморегулируемая организация «Национальное объединение кредитных кооперативов», в которой состоит кооператив, предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 403877, Волгоградская область, г. Камышин, ул. Некрасова, д. 4 а, этаж 2, помещ. 7, или по

электронной почте: ug@prnokk.ru (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью)

3. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

1. в Контактный центр Банка России 8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России) +7 495 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи)

2. в Общественную приемную Банка России Адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

Время работы: понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

Запись на личный прием осуществляется: по телефонам 8 800 250-40-72, +7 495 771-97-88

понедельник – пятница с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

при личном обращении в Общественную приемную Банка России:

понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

3. Другие способы обращения в Банк России - направить письменные обращения в Банк России можно на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

по факсу: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 проверка прохождения факса +7 495 771-48-30;

передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу:

Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 Время работы: понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30, пятница с 9:00 до 16:15, перерыв с 12:00 до 13:00.

Председатель правления
КПК «Наш край»



Литвин А.В.