

Обращения членов Кооператива - получателей финансовой услуги могут быть направлены:

1. в КПК «ГАРАНТ» следующими способами:

- Непосредственно в офис кредитного кооператива или его обособленные подразделения в рабочие дни (понедельник- пятница) с 09.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00;

- Почтой по адресу местонахождения Кооператива: **606450, Нижегородская область, г. Бор, ул. Ванеева, д. 105, офис 24,25,26:**

1) - заказным отправлением с уведомлением (без уведомления) о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные лично членом кооператива,

2) - заказным отправлением с уведомлением (без уведомления) о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные представителем члена кооператива с приложением документа подтверждающего полномочия представителя,

- иным способом, согласованным с членом кооператива при заключении договора.

2. Обращения могут быть направлены получателями финансовой услуги в саморегулируемую организацию, членом которой является КПК «ГАРАНТ»: Ассоциация Саморегулируемая организация кредитных потребительских кооперативов (СПО) «Национальное объединение кредитных кооперативов».

Официальный сайт указанной организации: www.nokkunion.ru , адрес местонахождения:

403877, Волгоградская область, г. Камышин, ул. Некрасова, д. 4А, помещение 7 • Телефон: 8 (844) 220-50-57 доб.36, 8(84457)2-09-25.

3. Обращения могут быть направлены получателями финансовой услуги в Банк России,

Официальный сайт - <http://www.cbr.ru/>, почтовый адрес: **107016, г. Москва, ул. Неглинная, 12,**

телефоны: **8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России), +7 495 771-91-00.**

Ответ на обращение, кредитный кооператив направляет по почтовому адресу, адресу электронной почты предоставляемым получателем финансовой услуги, при заключении договора об оказании финансовой взаимопомощи, либо вручает лично получателю финансовой услуги в офисе кредитного кооператива (порядок ответа на обращение согласовывается пайщиком КПК и представителем кооператива). При обращении в кооператив пайщика - получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, обязательно указывать: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и адрес электронной почты, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

Рекомендовано включить в обращение 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.

Информация о способах защиты прав члена-кооператива получателя финансовой услуги:

Права члена-кооператива - получателя финансовой услуги кредитного потребительского кооператива установлены:

- Федеральным законом от 18.07.2009 N 190-ФЗ "О кредитной кооперации»

- «Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы,

Защита прав члена-кооператива - получателя финансовой услуги осуществляется следующими способами:

- реализации членом кооператива своих прав на получение информации, защиту персональных данных, •возможность направление обращений в Кооператив, в саморегулируемую организацию, в Банк России с жалобами и заявлениями на действия (бездействия) должностных лиц кредитного кооператива;
- возможность направления обращения в суд с иском заявлением на действия (бездействие) должностных лиц кредитного кооператива, а также за защитой своих имущественных прав;
- возможность направления обращения получателя финансовых услуг в надзорные органы, общественные и иные организации, созданные и осуществляющие свою деятельность по защите прав и законных интересов потребителей (получателей) финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- мероприятиями внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе посредством претензионного порядка, медиативных процедур и переговоров, иными незапрещенными законодательством способами.