

Уважаемые пайщики!

Настоящим, Кредитный потребительский кооператив «Альтернатива» (КПК «Альтернатива») (далее по тексту «Кооператив») доводит до вашего сведения следующую информацию.

Получатель финансовой услуги (член кредитного кооператива) вправе направить письменное обращение в адрес Кооператива, а также в адрес Ассоциации «Саморегулируемая организация кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные финансы», членом которой является Кооператив, в Центральный банк Российской Федерации, Службу финансового уполномоченного.

Обращаем Ваше внимание, что при написании такого обращения необходимо следовать следующим рекомендациям:

- Обращение должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес пайщика, направляющего обращение, если ответ должен быть направлен в письменной форме ;
- В случае если обращение направляется от юридического лица, оно должно содержать полное наименование и адрес юридического лица. В этом случае обращение должно быть подписано уполномоченным представителем юридического лица.
- По вопросу заключенного договора необходимо указать номер и дату договора, который заключен между пайщиком и Кооперативом;
- В обращении необходимо изложить по существу требования и фактические обстоятельства, на которых основывается обращение, доказательства, подтверждающие эти обстоятельства, а также указать в какой форме должен быть направлен ответ на обращение (письменная или электронная);
- В обращении необходимо указать наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника или сотрудника Кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;
- При необходимости, в обращении допускается указание иных сведений, которые заявитель считает необходимым сообщить;

- При наличии к обращению необходимо приложить копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

В случае направления обращения от имени пайщика его представителем Кооператив вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени пайщика.

Кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие пайщика признаки (в отношении пайщика, 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 пайщика, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица);

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

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги 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.

Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение по существу после устранения причин отказа в рассмотрении.

При рассмотрении обращения пайщика и ответе на него, Кооператив будет руководствоваться 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, утвержденным Банком России 14.12.2017 г.

Обращаем внимание пайщиков о способах защиты их прав, а именно:

- Действия (бездействие) сотрудников Кооператива могут быть обжалованы Председателю Правления Кооператива.
- Решения Правления (председателя Правления) и Комитета по займам Кооператива могут быть обжалованы в Наблюдательный совет Кооператива.
- Решение Наблюдательного совета Кооператива может быть обжаловано на очередном Общем собрании пайщиков Кооператива.
- Решение Общего собрания пайщиков может быть обжаловано в судебном порядке.
- Жалоба на действие (бездействие) работника или решение органа Кооператива подается в письменном виде в порядке, установленном для направления обращений пайщиков.
- Иски пайщиков в суд подаются по месту нахождения Кооператива. }

Обращения, адресованные Кооперативу, принимаются по адресу КПК «Альтернатива», указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах, заключенных с заявителями, и (или) на официальном сайте КПК «Альтернатива» www.altcredit.ru. }

Обращения, адресованные Ассоциации «Саморегулируемая организация кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные Финансы», принимаются по адресу: 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31, офис 522.

Обращения, адресованные Центральному банку Российской Федерации, принимаются по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России, а также через интернет-приемную <https://cbr.ru/Reception>.

Обращения, адресованные Службе финансового уполномоченного, принимаются по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, а также через интернет-приемную <https://finombudsman.ru/lk/login>.

С Уважением, Правление КПК «Альтернатива»