



Уважаемые пайщики!

Настоящим, Кредитный потребительский кооператив «Крафт Финанс» (КПК «Крафт Финанс») (далее по тексту «Кооператив»), в лице Председателя Правления Кооператива Люблинской Марии Валериевны, действующего на основании Устава, доводит до вашего сведения следующую информацию:

Вы вправе направить письменное обращение в адрес Кооператива, а также в адрес Союза Саморегулируемая организация «Национальное объединение кредитных кооперативов», членом которой является Кооператив и в Центральный банк Российской Федерации.

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

- Обращение должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) и почтовый адрес пайщика, направляющего обращение;
- 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.

Также обращаем Ваше внимание, что в случае направления обращения от имени пайщика его представителем, в том числе его адвокатом, действующими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, или правопреемником ответ на такое обращение Кооператив направляет по адресу, указанному представителем, в том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Кооперативу пайщиком.

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. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени пайщика, являются:

- 1) для физических лиц: нотариально удостоверенная доверенность (или её нотариально заверенная копия), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным) или нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- 2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью пайщика (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем 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) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Кооператива, а также членам их семей;
 - 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - 5) в обращении содержится вопрос, на который пайщику 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.

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 14.12.2017г.

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

- Действия (бездействие) сотрудников Кооператива могут быть обжалованы Председателю Правления Кооператива.
 - Действия (бездействие) Председателя Правления Кооператива могут быть обжалованы в Правление Кооператива.
 - Решения Правления и Комитета по займам Кооператива могут быть обжалованы в Ревизионную комиссию Кооператива.
 - Решение Ревизионной комиссии 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 «Крафт Финанс», указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах, заключенных с заявителями, и (или) на официальном сайте КПК «Крафт Финанс».
- ✓ Обращения, адресованные СРО Южный филиал «Ассоциации «Саморегулируемая организация «Национальное содружество кредитных кооперативов «Содействие», принимаются по адресу: 403877 Волгоградская область г. Камышин, ул. Некрасова, д. 4 "А".
- ✓ 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, Председатель Правления КПК «Крафт Финанс» М. В. Люблинская

