

***Выдержка из Положения Кредитного потребительского кооператива «Точка опоры» по защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы***

**Глава 4. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг**

**4.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг**

4.1.1. При рассмотрении обращений кредитный кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателей финансовых услуг о получении кредитным кооперативом его обращения.

4.1.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в кредитном кооперативе определяется лицо (лица), ответственное за рассмотрение обращений. В вышеуказанных целях кредитный кооператив также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

4.1.3. Кредитный кооператив обеспечивает, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений, имело право:

1) требовать у работников кредитного кооператива предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовых услуг;

2) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу кредитного кооператива, осуществляющему контроль рассмотрения обращений и взаимодействия с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

4.1.4. Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовой услуги, а также ответ на обращение получателя финансовой услуги подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем кредитного кооператива.

**4.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями**

4.2.1. Ответ на обращение кредитный кооператив направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги (в том числе при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовых услуг, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным кредитным

кооперативом), либо вручает лично получателю финансовой услуги в офисе кредитного кооператива. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, в том числе адвокатом, действующими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, или правопреемником ответ на такое обращение кредитный кооператив направляет по адресу, указанному представителем, в том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному кредитному кооперативу получателем финансовой услуги, с учетом требований, установленных настоящим пунктом.

4.2.2. Кредитный кооператив обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4.2.3](#) настоящего положения. Факт направления такого ответа фиксируется в журнале исходящей корреспонденции.

4.2.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем кредитный кооператив вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц: нотариально удостоверенная доверенность (или ее 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 получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

4.2.4. В случае подачи обращения в электронном виде обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги в соответствующем кредитном кооперативе (при наличии) признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом.

4.2.5. В случае возникновения у кредитного кооператива сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, кредитный кооператив обязан проинформировать получателя финансовой услуги способами, предусмотренными [статьей 3.1](#) настоящего Положения, о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

4.2.6. Кредитный кооператив в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" должен проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в [пунктах 4.2.7](#) и [4.2.8](#) настоящего положения.

4.2.7. Обращение должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес

электронной почты, соответствующие требованиям, установленным [пунктом 4.2.1](#) настоящего Положения, 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.

4.2.8. Кредитный кооператив доводит до сведения получателей финансовых услуг 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.

4.2.9. 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.

4.2.10. Кредитный кооператив рассматривает обращение по существу после устранения причин, указанных в [пункте 4.2.9](#) настоящего положения.

4.2.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.2.12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся кредитным кооперативом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале. Обращения (в том числе копии), документы по их рассмотрению и ответы кредитного кооператива на обращения являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от Банка

России, уполномоченных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся предоставления информации о получателе финансовой услуги и (или) его обращении.

#### **4.3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений**

4.3.1. Кредитный кооператив принимает обращения, направленные способами, предусмотренными [статьей 3.1](#) настоящего Положения, по адресу кредитного кооператива, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте кредитного кооператива (при наличии).

4.3.2. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, заносят в Журнал (приложение № 13 к настоящему положению), в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

4.3.3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано рассмотреть обращение и составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале, однако в любом случае не позднее следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в Журнале, установленного в [пункте 4.3.2](#) настоящего Положения. В случае, если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственное лицо обязано в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4.3.4. Полученное в устной форме заявление должника относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с кредитным кооперативом, подлежит рассмотрению кредитным кооперативом в день заявления.

#### **4.4. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причин отказа**

4.4.1. Кредитный кооператив принимает решение по полученному им обращению. Если ответственное лицо полагает, что обращение должно быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводятся объяснения, какие действия принимаются кредитным кооперативом по обращению и какие действия должен принять получатель

финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственное лицо полагает, что обращение не может быть удовлетворено, и имеются полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит мотивированный ответ с указаниями причин отказа.

4.4.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос кредитного кооператива, направленный в соответствии с [пунктом 4.3.3](#) настоящего Положения, в течение срока, превышающего 14 (четырнадцать) дней, ответственное лицо вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не предоставлены.

4.4.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, кредитному кооперативу рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.4.4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги способами, предусмотренными [статьей 3.1](#) настоящего положения, с регистрацией ответа в Журнале, в котором должны содержаться следующие сведения по ответу на обращение:

- 1) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение;
- 2) входящий номер обращения, на который предоставляется ответ.

#### **4.5. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности принятия мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений**

4.5.1. Кредитный кооператив предоставляет в саморегулируемую организацию по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) тематика обращений;
- 3) результат рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

4.5.2. Кредитный кооператив использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

#### **4.6. Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров**

4.6.1. При нарушении получателем финансовых услуг сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа кредитный кооператив доводит до сведения получателя финансовых услуг способами, предусмотренными [статьей 3.1](#) настоящего Положения, претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

4.6.2. В претензии, направляемой кредитным кооперативом, должна быть указана следующая информация:

1) наименование кредитного кооператива и сведения, достаточные для его идентификации;

2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовых услуг на дату предъявления претензии;

3) способ (способы) оплаты задолженности;

4) последствия неисполнения получателем финансовых услуг своих обязательств до указанного в претензии срока;

5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации для разрешения спора (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

4.6.3. Кредитный кооператив и получатель финансовых услуг при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе посредством претензионного порядка, медиативных процедур и переговоров.

4.6.4. В случае если в срок, установленный претензией, требования, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовых услуг, кредитный кооператив вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.