

## Памятка

**о порядке рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (Утвержден Банком России 14.12.2017г.).**

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

Кредитный кооператив принимает обращения, направленные посредством телефонной связи; телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, почтовые отправления и (или) способы обеспечения доступа получателя финансовой услуги к информации (например, размещение информации в личном кабинете получателя финансовой услуги (при наличии), иные способы взаимодействия, 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).

Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в кредитном кооперативе определяется лицо (лица), ответственное за рассмотрение обращений.

Кредитный кооператив обязан обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений, имело право:

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

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.

Кредитный кооператив обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, если в случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги.

Кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения 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. Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение по существу после устранения указанных выше причин.

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.

Обращение направленное физическим лицом должно содержать - фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, адрес электронной почты (для направления ответа на обращение в электронном виде), в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица, \_\_\_\_\_ а также подпись уполномоченного представителя юридического лица. Кредитный кооператив обязан довести 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.

Поступившее обращение в течение **1 (одного) рабочего дня**, следующего за днем получения обращения, заносят в Журнал, 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.

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 2 настоящей статьи. 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. 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.

Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по предоставленному им адресу, либо вручается нарочно, а также иными способами, предусмотренными статьей 7 настоящего Стандарта, 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.

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся кредитным кооперативом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале.

Администрация