

Порядок работы с обращениями членов (получателей финансовых услуг) КПК «Жилстрой- сервис»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями получателей финансовых услуг в КПК «Жилстрой-сервис» (далее по тексту порядок) разработан 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.).

1.2. Настоящий Порядок подлежит применению с 01.01.2018г.

1.3. Настоящий Порядок должен находиться в доступном для члена кооператива месте в офисе кооператива – в папке «Информация для пайщиков».

1.4. Под обращениями в настоящем порядке понимается письменное обращение члена кооператива (получателя финансовой услуги), выраженное в заявлении о предоставлении реструктуризации по займу, запросе о предоставлении документов либо информации по займу, жалобе на действия сотрудников кооператива и иных требованиях.

2. Способы направления обращений членов кооператива

2.1. В местах оказания финансовых услуг своим пайщикам, а также на своем официальном сайте, кооператив размещает информацию о способах и адресах для направления обращений получателями финансовой услуги, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, а также в Банк России. Указанная информация обновляется по мере ее изменения.

2.2. В КПК «Жилстрой-сервис» направить обращение можно следующим образом:

2.2.1. Посредством подачи письменного обращения (заявления, запроса, жалобы) непосредственно в главном либо дополнительном офисе кооператива в рабочие дни с понедельника по пятницу по адресам местонахождения кооператива в рамках режима работы офиса (п.2.2.2).

2.2.2. По почте в документарной форме заказным отправлением с уведомлением (без уведомления) о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью (либо факсимиле) пайщика, подписью представителя пайщика с приложением подлинника/надлежаще заверенной копии доверенности, иного документа, подтверждающего полномочия представителя либо подписью представителя пайщика и его печатью по адресу: 644012, г. Омск, ул. 14-ая Судоремонтная, д. 12 (почтовый адрес кооператива), либо по почте теми же способами с вложением в пакет машинного носителя с электронными документами, подписанными простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью.

2.2.3. По электронной почте в форме электронного документа, подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью.

2.2.4. По факсу в рабочие дни с понедельника по пятницу с 08.30 до 17.00 местного времени.

2.3. Обращения получателей финансовых услуг в СРО Ассоциация «Саморегулируемая организация кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные финансы», в которой состоит кооператив, предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением или по электронной почте (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью).

2.4. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением или по электронной почте (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью) в Банк России либо в [территориальное учреждение Банка России](#).

3. Требования и рекомендации к содержанию обращения получателя финансовых услуг в КПК «Жилстрой-сервис»

3.1. Обращение должно содержать:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом: фамилию, имя, отчество (при наличии) и 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, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.2. **Рекомендации** по включению в обращение 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.

3.3. 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.

3.4. 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:

- 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);

- 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.

3.5. 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 о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

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

4. Порядок рассмотрения обращений

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

4.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в кредитном кооперативе приказом председателя определяется лицо, ответственное за рассмотрение обращений.

4.3. Ответственное лицо имеет право:

- требовать у работников 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 Председателю 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;
- запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

4.4. Прием обращения:

4.4.1. Кредитный кооператив принимает обращения, направленные способами, предусмотренными главой 2 настоящего порядка.

Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, регистрируют в Журнал регистрации обращений получателей финансовой услуги и ответов КПК «Жилстрой-сервис» согласно приложению № 1, в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- дата регистрации и входящий номер обращения;
- 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 получателей финансовых услуг в КПК «Жилстрой-сервис», ведет указанный журнал в электронном виде.

4.4.2. 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 4.4.1. настоящей главы.

4.4.3. 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. Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовой услуги, а также ответ на обращение получателя финансовой услуги подписывается Председателем кооператива или иным уполномоченным представителем кредитного кооператива.

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.

4.4.4. 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.

4.5. Ответ на обращение

4.5.1. Кредитный кооператив обязан принять 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.

4.5.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос кредитного кооператива, направленный в соответствии с пунктом 4.4.3 настоящего Порядка, в течение срока, превышающего 14 (четырнадцать) дней, ответственное лицо вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не предоставлены.

4.5.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, кредитный кооператив предлагает лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.5.4. Ответ на обращение регистрируется в Журнале регистрации обращений получателей финансовой услуги и ответов КПК «Жилстрой-сервис», в котором должны содержаться следующие сведения по ответу на обращение:

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

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 №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.

4.5.5. Кредитный кооператив обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных п. 3.3, 3.4 настоящего порядка.

4.6. 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.

5. Порядок работы по реструктуризации задолженности

5.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа кредитный кооператив обязан обеспечить получателю финансовой услуги возможность подачи заявления о реструктуризации задолженности, а также иных документов, предусмотренных пунктом 5.4 настоящей главы. К порядку рассмотрения кредитным кооперативом заявления о реструктуризации задолженности применяются положения главы 4 настоящего Порядка.

5.2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, кредитный кооператив обязан рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении основания, определённые пунктом 5.3 настоящей главы, а также подтверждающие такие основания документы, предусмотренные пунктом 5.4. настоящей главы.

5.3. Кредитный кооператив рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед кредитным кооперативом по договору потребительского займа в следующих случаях,

наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

- 1) смерть получателя финансовой услуги, в случае если наследник умершего получателя финансовых услуг принят в члены кредитного кооператива (пайщики);
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателю финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовых услуг, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовых услуг ограниченно дееспособным либо недееспособным;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовых услуг;
- 7) потеря работы получателем финансовых услуг в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более, в случае если получатель финансовых услуг имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение получателем финансовых услуг статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовых услуг в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовых услуг, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовых услуг существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовых услуг и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

5.4. Вышеперечисленные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Кредитный кооператив в доступной форме доводит до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также может запросить недостающие документы у получателя финансовых услуг, в случае если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов.

5.5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовых услуг о реструктуризации кредитный кооператив принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в

удовлетворении заявления и направляет ему ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

5.6. В случае принятия кредитным кооперативом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовых услуг кредитный кооператив предлагает получателю финансовых услуг заключить соответствующее дополнительное соглашение между кредитным кооперативом и получателем финансовых услуг по договору потребительского займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Проект указанного дополнительного соглашения кредитный кооператив представляет получателю финансовых услуг вместе с решением о реструктуризации задолженности получателя финансовых услуг способами, согласованными с получателем финансовых услуг.

6. Анализ обращений

6.1. 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).

6.2. 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.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящий Порядок применяется с 1 января 2018 года и действует в данной редакции до даты изменения или дополнения в соответствующем порядке.