

Председатель

"Утверждаю"

В.А. Бабин

21 июня 2021



ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ Кредитным потребительским кооперативом «Ипотека Рифор»

1. Настоящий «Порядок рассмотрения обращений» определяет порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг поступающих в Кредитный потребительский кооператив «Ипотека Рифор» (далее по тексту так же – «Кредитный кооператив»).
2. Порядок рассмотрения обращений разработан в соответствии с 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 (утв. Банком России 14 декабря 2017 г.) (размещен на информационном стенде, используемом Кредитным кооперативом для размещения информации по месту нахождения Кооператива, предусмотренным уставом Кооператива).
3. Обращение – направленное в кредитный кооператив получателем финансовой услуги, представителем или правопреемником получателя финансовой услуги в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания кредитным кооперативом финансовых услуг.
4. Получатель финансовой услуги – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя), являющееся членом кредитного кооператива (пайщиком), а также физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя), обратившееся в кредитный кооператив с намерением вступить в кредитный кооператив с целью получения финансовой услуги;
5. Финансовые услуги - услуги по привлечению денежных средств на основании договоров передачи личных сбережений, заключаемых с физическими лицами (пайщиками), а также услуги по предоставлению займов кредитными кооперативами физическим лицам (пайщикам).
6. Уполномоченный представитель – лицо, имеющее право в силу закона или по доверенности, представлять интересы получателя финансовых услуг.
7. Обращения, могут направляться в кредитный кооператив, как получателем финансовой услуги, представителем, или правопреемником получателя финансовой услуги, так и лицами, даже не являющимися пайщиками, давшими обеспечение по займу получателя финансовой услуги (пайщика).
8. 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, а также случаев раскрытия этой информации в судебном процессе, связанном с договором о предоставлении финансовой услуги, в связи с которым обращение было подано.
9. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в кредитном кооперативе определяется лицо (лица), ответственное за рассмотрение обращений.

В случае получения обращения, содержащего жалобу на действие/бездействие сотрудника или органа Кооператива, или просьбу об изменении условий договора займа, равно как и любую другую просьбу, рассмотрение которой выходит за рамки полномочий ответственного лица, оно должно передать обращение на рассмотрение в компетентный орган Кооператива, а по результатам такого рассмотрения составить и направить получателю финансовой услуги письменный ответ. В случае, если жалоба на решение органов кооператива подлежит рассмотрению Общим собранием

членов(пайщиков) Кооператива – принять, меры, необходимые для включения обращения в повестку дня очередного Общего собрания и уведомить получателя финансовой услуги о предполагаемой дате его проведения.

10. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, имеет 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 (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.

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

12. Почтовый адрес для направления (вручения, передачи) письменных обращений в Кредитный кооператив – 424006 Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Пугачева, д. 1Б, офис 6.

13. Способы направления письменных обращений в КПК «Ипотека Рифор»:

13.1. Вручить в кредитный кооператив лично по вышеуказанному почтовому адресу;

13.2. Передать в кредитный кооператив через представителя, полномочия которого удостоверены в порядке, установленном действующим законодательством (перечень документов, которые могут подтверждать полномочия представителя установлен статьей 14 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). (утв. Банком России 14 декабря 2017 г.);

13.3. Направить в кредитный кооператив почтовой связью по вышеуказанному почтовому адресу.

14. 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 законодательском 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.

15. Кредитный кооператив обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 16 настоящего порядка.

16. 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:

В
О

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 получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

17. Рекомендация по включению в обращение:

1) Фамилия, имя, отчество (при наличии) (полностью), адрес электронной почты, адрес и телефон получателя финансовой услуги, а также фамилию, имя и отчество (при наличии), адрес и контактный телефон его представителя (в случае, если обращение направляется представителем);

2) Номер договора, по поводу которого обращается получатель финансовой услуги. В случае, если обращение направляет лицо, давшее обеспечение по займу или правопреемник заемщика – также указывается фамилия, имя и отчество заемщика;

3) Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие указанные обстоятельства;

4) Наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества сотрудника кооператива, действие (бездействия) которого обжалуются;

5) Иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

6) Заверенные копии или оригиналы документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

18. 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;

2) отсутствует подпись получателя финансовой услуги или его представителя;

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.

19. Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение по существу после устранения причин, указанных в пункте 18 настоящего порядка.

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

21. 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.

22. 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 21 настоящего порядка. 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. Если указанные документы или информация не были предоставлены в течение 14 календарных дней, обращения может быть рассмотрено без учета доводов, в подтверждение которых документы или информация не предоставлены. Если же получатель финансовой услуги предоставил запрошенные документы и информацию, обращение должно быть рассмотрено в течение 5 рабочих дней с момента получения Кооперативом запрошенной информации или документов.

23. 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.

24. 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.

25. В случаях, когда обращение не может быть рассмотрено по существу, получателю финансовой услуги направляется формальный письменный ответ с указанием причин невозможности его рассмотрения.

26. Письменные ответы на обращения регистрируются 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.

27. Ответы на обращения направляются Кооперативом по почте заказным письмом, в виде электронного документа, подписанного простой электронной подписью на электронный адрес, указанный получателем финансовой услуги для направления такого ответа, или вручаются получателю финансовой услуги лично под расписку в офисе Кооператива. Расписка о получении ответа проставляется на втором его экземпляре с указанием даты и подписывается получателем финансовой услуги или его представителем (правопреемником).

28. Иные вопросы, связанные с рассмотрением обращений получателей финансовых услуг, не урегулированные настоящим порядком, регулируются действующим законодательством, актами и стандартами Банка России, стандартами саморегулируемой организации, внутренними положениями Кооператива.

Исп. *Т. Н. Мещеряева*