

Председатель "Утверждаю" В.А. Бабин  
01 июля 2024 г.



## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ Кредитным потребительским кооперативом «Ипотека Рифор»

1. Настоящий «Порядок рассмотрения обращений» определяет порядок рассмотрения обращений физических или юридических лица (заявителей), связанных с осуществлением кредитным кооперативом своей деятельности, поступающих в Кредитный потребительский кооператив «Ипотека Рифор» далее по тексту так же – «Кооператив».
2. Кооператив обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания потребителей услуг Кооператива по адресу: 424006, г. Йошкар-Ола, ул Пугачева, д.1 Б, оф.6, а также направленных на адрес электронной почты Кооператива: [ipoteka@rifor12.ru](mailto:ipoteka@rifor12.ru) . Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.;
3. Информация об адресах, указанных в п.2 настоящего порядка, размещена в Кооперативе, а также на официальном сайте Кооператива в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <http://ipotekarifor.ru/>
4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным пунктом 3 настоящего Порядка, Кооператив разместит информацию о дополнительном способе приема обращений в Кооперативе, а также на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: <http://ipotekarifor.ru/>
5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее **1 рабочего дня**, следующего за днем его поступления в Кооператив. В случае поступления обращения в форме электронного документа Кооператив обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным п.10 настоящего Порядка.
6. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Кооперативом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящего пункта является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"\*, и такое обращение подлежит рассмотрению Кооперативом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом, а именно:
  - 1) в течении **15 рабочих дней** со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, которая утверждена Решением Совета службы финансового уполномоченного от 08.11.2023 г.(Протокол №29), и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более 180 календарных дней;
  - 2) в течении **30 календарных дней** со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока ответа приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается следующий за ним рабочий день

\*До направления финансовому уполномоченному обращения потребитель финансовых услуг должен направить в финансовую организацию заявление о восстановлении нарушенного права в письменной или электронной форме.

7. Кооператив по результатам рассмотрения обращения направляет заявителю ответ на обращение в **течение 15 рабочих дней** со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом от 19.07.2007 г. № 196-ФЗ «О Кооперативах» и другими федеральными законами.
8. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Кооператив по решению Председателя кооператива или уполномоченного ими лица вправе **продлить срок рассмотрения** обращения, **но не более чем на десять рабочих дней**, если иное не предусмотрено федеральными законами. Кооператив обязан

уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

9. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.
10. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Кооперативом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.
11. Кооператив обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, в течение **3 (трех) лет** со дня регистрации таких обращений.
12. Ответ на обращение по существу не дается Кооперативом в следующих случаях:
  - 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
  - 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
  - 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Кооператива, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Кооператива или членов его семьи;
  - 4) текст обращения не поддается прочтению;
  - 5) текст обращения не позволяет определить его суть.
13. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 5 пункта 12 настоящего Порядка, Кооператив принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение **5 (пяти) рабочих** дней со дня регистрации обращения способом, указанным в 10 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.
14. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Кооператив вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 13 настоящего Порядка.
15. В случае поступления в Кооператив из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Кооператив обязан рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.
16. Кооператив и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом № 190-ФЗ, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
18. Ответственные Лица:

1) Ответственными за приём обращений, предоставленных Заявителем по адресу обособленного подразделения Кооператива посредством почтовой связи или нарочным способом на бумажном носителе являются сотрудники Кооператива, непосредственно принявшие обращение.

2) Ответственным за приём обращений Заявителей, направленных по юридическому адресу по средствам электронной почты или почтовой корреспонденции является сотрудник Кооператива, принявший обращение, он несет ответственность за регистрацию обращений и ведение журнала регистрации обращений, уведомлений ответов и запросов Заявителей.

3) Ответственность за рассмотрение обращений, направление запросов, дополнительных документов и материалов, всех иных уведомлений Заявителю, направление копий всех материалов обращения в Банк России, предусмотренных пунктом 16 Настоящего порядка является Председатель Кооператива.

Исполнитель Т.Н.Шепелева

