

Утверждено Правлением
Кредитного потребительского кооператива
«СБС»
Председатель правления КПК «СБС»



А.Ф.Фисунов

28.06.24

2024 год

ПОЛОЖЕНИЕ «ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В КРЕДИТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КООПЕРАТИВ «СБС»»

г.Волгодонск
2024 год

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 18.07.2009 г. "О кредитной кооперации" № 190-ФЗ (далее по тексту – Федеральный закон), другими федеральными законами и нормативными правовыми актами, нормативными актами Банка России и Уставом **Кредитного потребительского кооператива «СБС»** (далее по тексту – Кооператив).

1.2. Настоящее Положение определяет организацию работы с обращениями физического лица или юридического лица (далее по тексту - Заявитель), связанной с осуществлением Кооперативом деятельности, предусмотренной Федеральным законом и устанавливает требования, которыми Кооператив руководствуется в процессе рассмотрения обращений.

1.3. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

Обращение - направленное в Кооператив Заявителем, представителем или правопреемником Заявителя в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания Кооперативом финансовых услуг.

Заявитель - физическое (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, являющееся членом Кооператива (пайщиком), а также физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Кооператив с намерением вступить в Кооператив с целью получения финансовой услуги.

Финансовые услуги - услуги по привлечению денежных средств на основании договоров займа, заключаемых с юридическими лицами, и договоров передачи личных сбережений (договора займа), заключаемых с физическими лицами – членами Кооператива (пайщиками), а также услуги по предоставлению Кооперативом займов физическим и юридическим лицам - членам Кооператива (пайщикам).

Место оказания финансовой услуги - место нахождения Кооператива или обособленного подразделения Кооператива, или иное место, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с Заявителем.

Официальный сайт Кооператива - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Кооператива, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежит Кооперативу.

Реструктуризация задолженности - решение Кооператива в отношении задолженности Заявителя, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата или размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа, рассрочка или отсрочка платежа.

Органы Кооператива - Общее собрание членов Кооператива (пайщиков); Правление Кооператива; Единоличный исполнительный орган Кооператива - Председатель правления Кооператива; Наблюдательный совет Кооператива; Комитет по займам Кооператива.

1.4. Заявитель вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в Кооператив и к должностным лицам Кооператива, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

1.5. Органы Кооператива (или уполномоченные лица) в рамках своей компетенции обязаны своевременно, объективно и по существу рассматривать Обращения и принимать по ним решения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, 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, Уставом Кооператива, Положением «Об органах Кредитного потребительского кооператива «СБС» и настоящим Положением.

2. Общие принципы рассмотрения Обращений.

2.1. При рассмотрении Обращений Кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность Заявителей о получении Кооперативом его Обращения.

2.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения Обращений в Кооперативе определяются ответственные лица:

- за прием Обращений;
- за ведение Журнала регистрации Обращений;
- за регистрацию Обращений;
- за рассмотрение Обращений.

2.3. Лицо, ответственное за прием Обращений и лицо, ответственное за регистрацию Обращений назначаются приказом по Кооперативу.

Лицом (органом Кооператива), ответственным за рассмотрение Обращения, является лицо (орган Кооператива), в адрес которого Председателем правления Кооператива направлено Обращение для рассмотрения и подготовки ответа.

Лицо, ответственное за рассмотрение Обращения, имеет право:

- 1) требовать у работников Кооператива предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения Обращения;
- 2) в случае необходимости обращаться непосредственно к Председателю правления Кооператива, осуществляющему контроль рассмотрения Обращений и взаимодействия с Заявителями, с целью надлежащего рассмотрения Обращения и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Заявителя.

2.4. Для предоставления информации Заявителю Кооператив использует согласованные с Заявителем при заключении договора об оказании финансовой услуги способы взаимодействия:

- личные встречи;
- телефонная связь, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- почтовые отправления.

2.5. Кооператив обязан обеспечить прием Обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания клиентов, членов Кооператива (пайщиков) по адресу в пределах места нахождения Кооператива, указанному в едином государственном реестре юридических лиц; адресу места нахождения обособленных подразделений Кооператива, а также направленных на адрес электронной почты Кооператива. При направлении Обращения в форме электронного документа наличие подписи Заявителя в Обращении не требуется.

2.6. Информация об адресах, указанных в п.2.5., должна быть размещена в местах оказания услуг Кооператива, а также на сайте Кооператива в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.7. Запрос дополнительных документов и сведений у Заявителя, а также ответ на Обращение подписывается Председателем правления Кооператива или иным уполномоченным представителем Кооператива.

3. Порядок приема, регистрации, рассмотрения Обращений и требования к предельным срокам рассмотрения Обращений.

3.1. Кооператив принимает Обращения по адресу Кооператива, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах об оказании финансовой услуги и (или) на официальном сайте Кооператива в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.2. Поступившее Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения Обращения. Обращение регистрируется в «Журнале регистрации обращений», (Далее по тексту – Журнал) (Приложение №1), в котором должны содержаться следующие сведения по каждому Обращению:

- 1) входящий номер Обращения;
- 2) дата регистрации Обращения;
- 3) Заявитель (в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) Заявителя, а в отношении юридических лиц - наименование Заявителя – юридического лица);
- 4) краткое содержание Обращения;
- 5) контрольный срок рассмотрения Обращения;
- 6) орган Кооператива, принялший к рассмотрению Обращение;
- 7) Ф.И.О. принявшего к рассмотрению Обращение, дата принятия;
- 8) решение по Обращению;
- 9) дата решения по Обращению;
- 10) исходящий номер ответа на Обращение;
- 11) дата Ответа на Обращение.

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. 4.5. настоящего Положения

3.3. Регистрация Обращений осуществляется лицом, ответственным за регистрацию обращений.

3.4. Лица, ответственные за рассмотрение Обращения (органы Кооператива), в адрес которых Председателем правления Кооператива направлено для рассмотрения Обращение, обязаны рассмотреть обращение и направить Заявителю ответ на Обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале.

3.5. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов, в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, Кооператив, по решению Председателя

правления Кооператива или уполномоченного им лица, вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 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).

3.6. Полученное в устной форме Обращение относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с Заявителем, подлежит рассмотрению Кооперативом в день поступления Обращения.

3.7. Лица, ответственные за рассмотрение Обращения (органы Кооператива), обязаны:

- рассмотреть Обращение по существу в сроки, установленные Федеральным законом и пунктами 3.4., 3.5. настоящего Положения, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;

- в случае необходимости на основании поступившего Обращения инициировать проведение внеплановой проверки фактов, изложенных в Обращении;

- в ходе рассмотрения Обращения способствовать незамедлительному принятию мер к пресечению неправомерных решений, действий (бездействия), нарушающих права и законные интересы Заявителей;

- принять мотивированное и обоснованное законодательством Российской Федерации, Уставом Кооператива и внутренними нормативными документами Кооператива решение по Обращению;

- сообщить Заявителю о результатах рассмотрения обращения и принятом решении в сроки, установленные п.3.4., 3.5. настоящего Положения.

3.8. Предоставление по требованию Заявителя документов (их копий), связанных с заключением и исполнением договора займа и договора передачи личных сбережений (договора займа), производится Кооперативом в порядке и в сроки, установленные Инструкцией «О порядке выдачи копий документов Кредитного потребительского кооператива «СБС», являющейся неотъемлемой частью настоящего Положения (Приложение №2).

4. Требования к информационному обеспечению работы с Обращениями.

4.1. Обращение должно содержать:

- для Заявителя – физического лица (в том числе зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя): фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес и контактный телефон;

- для Заявителя – юридического лица: наименование юридического лица, юридический адрес и контактные телефоны;

- дату составления Обращения;

- подпись Заявителя: физического лица (в том числе зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя); юридического лица (печать и подпись уполномоченного представителя, действующего от имени Заявителя – юридического лица). При направлении Обращения в форме электронного документа наличие подписи Заявителя в Обращении не требуется;

- номер договора, заключенного между Заявителем и Кооперативом (при наличии);

- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника Кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;

- иные сведения, которые Заявитель считает необходимым сообщить;

- копии документов, подтверждающих изложенные в Обращении обстоятельства. В этом случае в Обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

4.2. Ответ на Обращение по существу недается 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 члена Кооператива (пайщика), а также членов их семей;

4) текст Обращения не поддается прочтению;

5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

4.3. 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 безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном пунктом 4.5. настоящего Положения.

4.4. Ответ на Обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением Обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в Обращении вопроса.

4.5. Ответ на Обращение, а также уведомление о регистрации (в случае поступления Обращения в форме электронного документа), уведомление о продлении срока направляются Заявителю в зависимости от способа поступления Обращения:

- в письменной форме по указанному в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу;
- способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Кооперативом и Заявителем.

В случае если Заявитель при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение, ответ на Обращение должен быть направлен способом, указанным в Обращении.

4.6. В случае выявления Кооперативом при рассмотрении Обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта Кооператив направляет копию ответа на Обращение и копию Обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую кредитные кооперативы, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", в день направления ответа на Обращение Заявителю.

4.7. 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 Федерального закона 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 Обращение подлежит рассмотрению Кооперативом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

4.8. 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 такое Обращение в соответствии с требованиями статьи 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", а также направить в Банк России копию ответа на Обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", в день их направления Заявителю.

4.9. Кооператив обязан хранить Обращения, а также копии ответов на Обращения и копии уведомлений, предусмотренных пунктами 3.2., 3.5. настоящего Положения, в течение 3 (трех) лет со дня регистрации таких Обращений.

4.10. Кооператив в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет, информирует Заявителей о требованиях и рекомендациях к содержанию Обращений, указанных в пункте 4.1. настоящего Положения.

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

4.12. Лицо ответственное за регистрацию Обращений, ежегодно производит обобщение и типизацию Обращений в виде анализа Обращений, содержащего следующие данные:

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

Результаты анализа Обращений предоставляются Правлению Кооператива в виде служебной записи.

5. Формы и способы предоставления Заявителю ответа на Обращение и требования к мотивировке ответа и причин отказа

5.1. Кооператив обязан принять решение по полученному им Обращению. Если лицо (орган Кооператива), ответственное за рассмотрение Обращений, полагает, что Обращение должно быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ Заявителю, в котором приводятся объяснения, какие действия принимаются Кооперативом по Обращению и какие действия должен принять Заявитель (если они необходимы). Если лицо (орган Кооператива), ответственное за рассмотрение Обращений, полагает, что Обращение не может быть удовлетворено, и уполномочено для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указаниями причин отказа.

5.2. Если в случаях, предусмотренных пунктом 4.2. настоящего Положения, Кооператив принимает решение не рассматривать обращение по существу, Кооператив направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в пункте 4.5. настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

5.3. В случае отсутствия ответа Заявителя на запрос Кооператива, направленный в соответствии с пунктом 3.5. настоящего Положения, в течение срока, превышающего 10 (десять) рабочих дней, лицо (орган Кооператива), ответственное за рассмотрение Обращений, вправе принять решение по Обращению без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не предоставлены.

5.4. В случае невозможности удовлетворить Обращение, Кооператив вправе предложить Заявителю альтернативные способы урегулирования ситуации.

5.5. По итогам рассмотрения Обращения Кооператив принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении Обращения;
- о полном или частичном отказе в удовлетворении Обращения;
- о прекращении рассмотрения Обращения в связи с его отзывом Заявителем.

5.6. Решение по Обращению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав Кооператива и внутренние нормативные документы Кооператива.

5.7. Решение по Обращению, не удовлетворяющее Заявителя, может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.8. Ответ на Обращение направляется Заявителю способами, предусмотренными п.2.4 настоящего Положения, с регистрацией ответа в Журнале.

6. Права Заявителей при рассмотрении Обращений

6.1. Заявитель, обратившийся с Обращением, имеет право:

- предоставлять дополнительные сведения;
- получить в установленный срок официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения его Обращения;
- отозвать Обращение до вынесения решения по нему.

7. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением Обращений

7.1. Кооператив и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом, 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.

8. Ответственность за нарушения настоящего Положения

8.1. Нарушение органами и работниками Кооператива установленной настоящим Положением организации работы или сроков рассмотрения Обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных работников Кооператива в дисциплинарном порядке.

9. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения

9.1. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения осуществляется Правлением Кооператива.

10. Заключительные положения

10.1. Решение об утверждении настоящего Положения, а также решение о внесении изменений и дополнений в настоящее Положение и решение о признании его утратившим силу принимается Правлением Кооператива.

10.2. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения Правлением Кооператива.

10.3. Если отдельные пункты настоящего Положения вступают в противоречие с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и Уставом Кооператива, эти пункты утрачивают силу и в части регулируемых этими пунктами вопросов следует руководствоваться нормами действующего законодательства Российской Федерации и Устава Кооператива до момента внесения соответствующих изменений в настоящее Положение.