



Требования и рекомендации к содержанию обращений в КПКГ «Престиж» получателем финансовых услуг и порядку обработки таких обращений.

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящий документ (далее – Требование) разработан во исполнение Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее - Базовый стандарт), утвержденного Банком России 22.06.2017 г., а также в целях улучшения качества предоставляемых услуг.
- 1.2. Настоящее Требование определяет основные условия и порядок направления членами Кооператива обращений в адрес Кооператива и рассмотрения обращений Кооперативом, а также регулирует отношения, возникающие в связи с этим, между сторонами.
- 1.3. Настоящее Требование описывает способы направления членами Кооператива обращений, а также определяет принципы работы Кооператива с обращениями.
- 1.4. Настоящее Требование носит открытый характер, размещается на официальном сайте Кооператива по адресу: <https://kpkg2010.ru/>

2. Основные понятия.

- 2.1. **Обращение** – направленное в 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 Кооперативом финансовых услуг
- 2.2. **Официальный сайт Кооператива** - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о Кооперативе, адрес сайта: <https://kpkg2010.ru/>

2.3. **Получатель финансовой услуги** – физическое (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя), являющееся членом Кооператива, а также физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя), обратившееся в Кооператив с намерением вступить в Кооператив с целью получения финансовой услуги.

2.4. **Член Кооператива** - физическое лицо, принятое в Кооператив в порядке, предусмотренном Федеральным Законом Российской Федерации от 18 июля 2009 г. № 190-ФЗ «О кредитной кооперации» и Уставом Кооператива;

2.5. Иные понятия и термины используются в значении определенных для таких терминов законодательством Российской Федерации, в том числе Базовым стандартом.

3. Прием и регистрация обращений.

3.1. Способы взаимодействия Кооператива с получателем финансовых:

- 1) Личные обращение в офис Кооператива;
- 2) Телефонные переговоры;
- 3) Текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемых по сетям электросвязи;
- 4) Через электронную почту;
- 5) Почтовые отправления.

3.2. Кооператив принимает обращения, направленные по адресу, адресу электронной почты, номеру телефона, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте Кооператива.

6.3. 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.

4. Требования к письменному обращению.

4.1. Обращение должно содержать:

- 1) Для физических лиц:
- фамилию, имя, отчество (при наличии);

- почтовый адрес;
- адрес электронной почты (в случае получения ответа на запрос по электронной почте);
- личная подпись.

2) Для юридических лиц:

- полное наименование;
- адрес юридического лица;
- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

4.2. В обращении должны быть следующие сведения:

- Дата обращения;
- Номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Кооперативом;
- Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а так же доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- Наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника Кооператива, действия (бездействия) которого обжалуется;
- Иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

4.3. Ответ на обращение получателя финансовой услуги Кооператив направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора займа, или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Кооперативом. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение Кооператив направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Кооперативу получателем финансовой услуги при заключении договора займа, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом Требования.

5. Сроки рассмотрения обращений.

5.1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано рассмотреть обращение и составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 12 (двенадцати) рабочих дней

со дня его регистрации в Журнале. 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 12 (двенадцати) 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 Кооператив обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

5.2. Полученное в устной форме обращение относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с Кооперативом, подлежит рассмотрению Кооперативом в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в Журнал.

6. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение. Основания и причины отказа в предоставлении ответа на обращение.

6.1. Рассмотрение обращений в Кооперативе осуществляется бесплатно.

6.2. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением или иным способом, указанным в п. 3.1. настоящего Требования, с регистрацией ответа в Журнале.

6.3. Кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

- В обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги – физического лица: 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 место нахождения юридического лица);
- Отсутствует подпись уполномоченного представителя;
- В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников Кооператива, а так же членам их семей;
- Текст письменного обращения не поддается прочтению;

- 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.

6.4. Кооператив обязан рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в п. 6.3 настоящего Требования.

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

6.6. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Кооперативом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале. Обращения (в том числе копии), документы по их рассмотрению и ответы Кооператива на обращения являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от Банка России, уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся предоставления информации о получателе финансовой услуги и (или) его обращении.

7. Заключительные положения.

7.1. Изменения и дополнения в Требование вносятся посредством внесения изменений либо утверждения новой редакции документа в установленном в Кооперативе порядке.

7.2. В случае внесения изменений в законодательство Российской Федерации, нормативные акты Банка России и внутренние нормативные документы Кооператива Требование действует в части, не противоречащей внесенным изменениям.

7.3. По вопросам, не урегулированным настоящим Требованием, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации и внутренними нормативными документами Кооператива.

7.4. Требование утверждается приказом Председателя Кооператива и вступает в силу с даты его утверждения.

Пронумеровано, прошнуровано:

Председатель КПК "Престиж" М.П.

М.П.

Никаноров П.П.
29.11.2023 г.

5/2023 лист 02

