

УТВЕРЖДЕНО

Решением Правления кредитного
потребительского кооператива «Панда»

Протокол № 060521-01 от «06» мая 2021г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ
ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В КРЕДИТНОМ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМ КООПЕРАТИВЕ «ПАНДА»**

г. Екатеринбург

2021 г.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано 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 года), Федеральным законом от 18 июля 2009 года № 190-ФЗ «О кредитной кооперации», а также на основании Устава Кредитного потребительского кооператива «Панда», далее по тексту именуемого **Кооператив**.

Настоящее Положение принято в целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Кооперативом, обеспечения информационной открытости деятельности Кооператива, а также повышения качества финансовых услуг, оказываемых Кооперативом.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

– **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;

– **получатель финансовой услуги** – 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, заключаемых с физическими лицами, а также услуги по предоставлению займов Кооперативами физическим и юридическим лицам;

– **реструктуризация задолженности** – решение Кооператива в отношении задолженности получателя финансовой услуги, 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.

1. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1.1. При рассмотрении обращений, Кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателей финансовых услуг о рассмотрении Кооперативом его обращения.

1.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Кооперативе определяется лицо (лица), ответственное за рассмотрение обращений. В вышеуказанных целях Кооператив также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

1.3. Кооператив обязан обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений, имело право:

1) требовать у работников 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 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.

1.4. Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовой услуги, а также ответ на обращение получателя финансовой услуги подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Кооператива.

2. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

2.1. Ответ на обращение 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 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовых услуг, либо вручает лично получателю финансовой услуги в офисе 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 Кооператив направляет по адресу, указанному представителем, в том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Кооперативу получателем финансовой услуги, с учетом требований, установленных настоящим пунктом.

2.2. Кооператив обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.3 настоящей статьи.

2.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем 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:

1) для физических лиц: нотариально удостоверенная доверенность (или ее 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.

2.4. В случае подачи обращения в электронном виде обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и Кооперативом.

2.5. В случае возникновения у Кооператива сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Кооператив обязан проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

2.6. Кооператив обязан в доступной форме проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в настоящем Положении.

2.7. Обращение должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес электронной почты, соответствующие требованиям, установленным пунктом 2.1 настоящего Положения, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

2.8. Кооператив обязан довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и 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 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.

2.9. 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 Кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников 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.

2.10. Кооператив обязан рассмотреть обращение по существу после устранения причин, указанных в пункте 2.9 настоящего Положения.

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

2.12. 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 органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся предоставления информации о получателе финансовой услуги и (или) его обращении.

3. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Кооператив принимает обращения, направленные посредством согласованных с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги способов связи (в том числе: телефонная связь, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления и (или) иные способы обеспечения доступа получателя финансовой услуги к информации) по адресу Кооператива, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах займа.

3.2. 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.

3.3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано рассмотреть обращение и составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 20 (двадцати) 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 20 (двадцати) 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.

3.4. Полученное в устной форме заявление должника относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с Кооперативом, подлежит рассмотрению Кооперативом в день заявления.

4. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

4.1. 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 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.

4.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Кооператива, направленный в соответствии с пунктом 3.3 настоящего Положения, в течение срока, превышающего 14 (четырнадцать) дней, ответственное лицо вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не предоставлены.

4.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Кооперативу рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги способами, согласованными с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (в том числе: телефонная связь, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления и (или) иные способы обеспечения доступа получателя финансовой услуги к информации), с регистрацией ответа 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.

5. УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ОСНОВЕ АНАЛИЗА ОБРАЩЕНИЙ

5.1. 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).

5.2. 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.

6. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРАВА ПОЛУЧАТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ НА ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРА

6.1. При нарушении получателем финансовых услуг сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа Кооператив доводит до сведения получателя финансовой услуги способами, согласованными с ним при заключении договора об оказании финансовой услуги (в том числе: телефонная связь, телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления и (или) иные способы обеспечения доступа

получателя финансовой услуги к информации), претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

6.2. В претензии, направляемой Кооперативом, должна быть указана следующая информация:

- 1) наименование Кооператива и сведения, достаточные для его идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовых услуг на дату предъявления претензии;
- 3) способ (способы) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовых услуг своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации для разрешения спора (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

6.3. Кооператив и получатель финансовых услуг при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе посредством претензионного порядка, медиативных процедур и переговоров.

6.4. В случае если в срок, установленный претензией, требования, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовых услуг, Кооператив вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

7.2. Изменения и дополнения к настоящему Положению, а также вопросы, не отраженные в настоящем Положении, принимаются Правлением Кооператива