Утвержден приказом Председателя
СКПК «Взаимопомощь ККВ» №12 от 03 марта 2025 года

Порядок работы с обращениями получателей финансовых услуг
СКПК «Взаимопомощь ККВ»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями получателей финансовых услуг (далее по тексту - Порядок) в Сельскохозяйственном кредитном потребительском кооперативе «Взаимопомощь ККВ» (далее по тексту - СКПК «Взаимопомощь ККВ», Кооператив) разработан в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы, утвержденного Банком России 06.02.2025 №КФНП-3.

1.2. Настоящий Порядок находится в местах оказания услуг – в обособленных подразделениях СКПК «Взаимопомощь ККВ» в папке-сшиве «Информация для пайщиков СКПК «Взаимопомощь ККВ», а также размещен на сайте Кооператива http://rurcredit.ru/.

1.3. Под обращением в настоящем Порядке понимается направленное в кооператив получателем финансовой услуги, представителем или правопреемником получателя финансовой услуги, а также поступившее в кооператив из Банка России в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 №86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление (за исключением заявления на предоставление займа), жалоба, просьба или предложение, связанное с осуществлением кооперативом деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 8 декабря 1995 года №193-ФЗ «О сельскохозяйственной кооперации» (далее - Закон №193-ФЗ).

2. Способы направления обращений членами Кооператива

2.1. Обращения получателей финансовой услуги, представителя или правопреемника получателя финансовой услуги могут быть направлены в СКПК «Взаимопомощь ККВ» следующими способами:

2.1.1. Путем личного вручения обращения должностному лицу Кооператива, ответственному за прием обращений, непосредственно в обособленном подразделении СКПК «Взаимопомощь ККВ» в рабочие дни в часы работы этого подразделения;

2.1.2. Путем направления обращения заказным почтовым отправлением с уведомлением (без уведомления) о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 303500, Орловская область, Новосильский район, г. Новосиль, ул. Коммунаров, д. 5 или 302028, г. Орел, ул. Полесская, д.19, лит. А1, пом. 133 (почтовый адрес Кооператива).

2.1.3. Путем направления обращения по электронной почте e-mail: rurcredit@mail.ru в форме электронного документа.

2.1.4. Путем направления через личный кабинет программы «АК-Кредит».

2.2. Обращения получателей финансовых услуг в саморегулируемую организацию «ЛАД», в которой состоит Кооператив, направляются по адресу: 152153, Ярославская область, г. Ростов, ул. К. Маркса, д. 26, предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или по электронной почте: e-mail: nprcc-lad@mail.ru.

2.3. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, через официальный сайт Банка России cbr.ru или по электронной почте в Банк России либо в территориальное учреждение Банка России.

3. Требования к содержанию обращения

3.1. Обращение должно содержать:

– в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом: фамилию, имя, отчество и 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, ИНН и/или ОГРН, адрес юридического лица.

3.2. В обращение включается следующая информация и документы (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.

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг Кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности, сбалансированности интересов всех получателей финансовых услуг и беспристрастности, предполагающими информированность получателей финансовых услуг о получении кооперативом его обращения.

4.2. В целях своевременного рассмотрения поступающих обращений Председатель Кооператива приказом назначает лиц, ответственных за рассмотрение обращений.

4.3. Лица, ответственные за рассмотрение обращений вправе:

– требовать у работников Кооператива предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателей финансовых услуг;

– запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения;

– в случае необходимости обращаться непосредственно к органу кооператива, осуществляющему контроль приема и рассмотрения обращений получателей финансовых услуг и взаимодействия с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений получателей финансовых услуг и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

4.4. Прием обращения:

4.4.1. Кооператив принимает обращения, направленные способами, предусмотренными разделом 2 настоящего порядка.

4.4.2. Поступившее в Кооператив обращение получателя финансовой услуги подлежит регистрации в программе «АК-Кредит» в разделе «Обращение клиентов» не позднее рабочего дня, следующего за днем получения обращения, с отражением по каждому обращению следующих сведений:

– дата регистрации и входящий номер обращения;

– подразделение, в которое поступило обращение;

– 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;

– основание обращения (при наличии): (договор займа, договор сбережения, договор поручительства, договор залога, входящее сообщение личного кабинета);

– вид обращения:

– тема обращения;

– способ получения обращения.

4.4.3. Записи в программе «АК-Кредит» в разделе «Обращение клиентов» вносит лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг в СКПК »Взаимопомощь ККВ».

4.4.4. В случае поступления обращения в форме электронного документа лицо, ответственное за рассмотрение обращений, любым из способов взаимодействия, согласованным с получателем финансовых услуг при заключении договора, обязано проинформировать получателя финансовых услуг о приеме его обращения в день регистрации в программе «АК-Кредит» с указанием даты регистрации и входящего номера обращения.

4.5. Ответ на обращение

4.5.1. На каждое обращение получателя финансовой услуги Кооператив обязан ответить письменно.

4.5.2. 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 программе «АК-Кредит» в разделе «Обращение клиентов».

4.5.3. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственное лицо обязано запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы и вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.

Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовой услуги, а также ответ на обращение получателя финансовой услуги подписывается Председателем кооператива или иным уполномоченным лицом кооператива.

4.5.4. Полученный в устной форме запрос заемщика относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с кооперативом, подлежит рассмотрению кооперативом в день заявления. Ответ на такой запрос оформляется письменно в виде справки и вручается непосредственно заемщику в месте обслуживания членов Кооператива.

4.5.5. Запрос получателя финансовой услуги о предоставлении заверенных уполномоченным должностным лицом копий следующих документов:

- договора займа, подписанного сторонами;

- подписанного получателем финансовой услуги заявления о предоставлении займа;

- документа, подтверждающего выдачу получателю финансовой услуги денежных средств по договору займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);

- согласия, предоставленного получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности (при его наличии).

подлежит рассмотрению Кооперативом в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса получателя финансовой услуги в программе «АК-Кредит» в разделе «Обращение клиентов».

4.5.6. Документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору займа, предоставляется кооперативом в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса получателя финансовой услуги в программе «АК-Кредит» в разделе «Обращение клиентов».

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

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитного кооператива или члена кредитного кооператива, а также членов их семей;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

4.5.8. Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2 - 5 пункта 4.5.7 настоящего Положения, лицо, ответственное за рассмотрение обращений, принимает решение оставить обращение без ответа по существу, оно должно направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения, с указанием обоснования причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

4.5.9. 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, лицо, ответственное за рассмотрение обращений, вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, направив ему соответствующее уведомление.

4.5.10. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением кредитным кооперативом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению, лицом, ответственным за рассмотрение обращений

- в течение 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 Советом Службы, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более 180 календарных дней;

- в течение 30 календарных дней со дня получения заявления потребителя финансовых услуг о восстановлении нарушенного права в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

4.5.11. В случае поступления в Кооператив из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано

рассмотреть обращение в соответствии с требованиями настоящего Положения, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии) в день их направления заявителю.

4.5.12. Ответ на обращение регистрируется в программе «АК-Кредит» в разделе «Обращение клиентов», в котором отражаются следующие сведения об ответе на обращение:

- ответственное лицо за рассмотрение обращения получателя финансовых услуг;
- срок рассмотрения обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- способ направления ответа на обращение получателя финансовых услуг;
- дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение;
-дата направления ответа на обращение.

4.5.13. 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.

4.5.14. 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 кооператив направляет по адресу, указанному представителем, в том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении.

4.5.15. 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:

– 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);

– 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.

4.5.16. Кооператив вправе не рассматривать обращения представителя получателя финансовой услуги в случае возникновения у Кооператива сомнений в его полномочиях. Кооператив информирует пайщика о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

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

4.6. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Кооперативом в течение 5 (пяти) лет с даты их регистрации в программе «АК-Кредит». 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.

5. Анализ обращений

5.1. Кредитный 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.

5.2. Кредитный кооператив предоставляет в саморегулируемую организацию по ее требованию отчет о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг.

5.3. В случае выявления кредитным кооперативом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», кредитный 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 саморегулируемой организацией, объединяющей кредитные кооперативы, контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.