|  |  |
| --- | --- |
|  | **Утверждено:**  **Общим собранием пайщиков КПК «Партнер» Протокол №1/2018 от 14.03.2018г.** |

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ КРЕДИТНОГО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КООПЕРАТИВА «ПАРТНЕР»**

**г. Киржач  
2018 год**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «О кредитной кооперации» от 18.07.2009 № 190-ФЗ, Уставом Кооператива и 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 от 14.12.2017 (далее – Стандарт) и регулирует порядок рассмотрения Кооперативом обращений физических и юридических лиц, в том числе пайщиков Кооператива.
   2. При рассмотрении Кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателей финансовых услуг о получении кредитным кооперативом его обращения.
   3. В настоящем Положении понятия «получатель финансовых услуг» и «заявитель» используются как тождественные.
   4. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Кооперативе определяется лицо (лица), ответственное за рассмотрение обращений. Кооператив вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.
   5. Кооператив обязан обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений, имело право:
      1. Требовать у работников кредитного кооператива предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовых услуг;
      2. 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.
      3. Запрос дополнительных документов и сведений у заявителя, а также ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем кредитного кооператива.
2. **Информационное взаимодействие при рассмотрении обращений**
   1. Ответ на обращение кредитный направляется по адресу, предоставленному заявителем (в том числе при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщенному заявителем в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с заявителем, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным кредитным кооперативом), либо вручается лично заявителю в офисе Кооператива. В случае направления обращения от заявителя его представителем, в том числе адвокатом, действующими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательском Российской Федерации, или правопреемником, ответ на такое обращение направляется по адресу, указанному представителем, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному кредитному кооперативу заявителем, с учетом требований, установленных настоящим пунктом.
   2. Кредитный кооператив обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 2.3, 4.6 настоящего Положения.
   3. В случае направления обращения от имени заявителя его представителем Кооператив вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя. Документами, подтверждающими полномочия на представителя, являются:
      1. для физических лиц: нотариально удостоверенная доверенность (или её 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), иные документы, установленные законом;
      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 организации.
   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 заявителем и кредитным кооперативом. При этом использование личного кабинета (при наличии) признается надлежащим способом обмена сообщениями между заявителем и кредитным кооперативом.
   5. В случае возникновения у кредитного кооператива сомнений относительно подлинности подписи на обращении или полномочий представителя, кредитный кооператив обязан проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о нем неуполномоченным лицом одним из согласованных с ним при заключении договора способов:
      1. телефонная связь;
      2. телеграфные сообщения,
      3. текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
      4. почтовые отправления и (или) способы обеспечения доступа получателя финансовой услуги к информации (например, размещение информации в личном кабинете получателя финансовой услуги (при наличии);
      5. иные способы взаимодействия).
   6. Кредитный кооператив обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения.
3. **Требования к обращению**
   1. Обращение, направленное от имени физического лица, должно содержать следующие сведения:
      1. фамилию, имя, отчество (при наличии);
      2. Почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, для направления ответа на обращение;
   2. Обращение, направленное от имени юридического лица, должно содержать:
      1. полное наименование и адрес юридического лица;
      2. подпись уполномоченного представителя юридического лица;
      3. почтовый адрес и (или) адрес электронной почты для направления ответа на обращение.
   3. В обращении рекомендуется излагать существо требований и фактических обстоятельств, на которых они основаны, и прикладывать имеющиеся доказательства обоснованности таких требований. При обжаловании действий (бездействия) сотрудников, органов Кооператива, могут дополнительно указываться наименование соответствующего органа и (или) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которых обжалуются;
   4. По усмотрению заявителя в обращении могут быть дополнительно указаны следующие сведения:
      1. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом;
      2. иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.
4. **ПРИЕМ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**
   1. Кредитный кооператив принимает обращения, направленные способами, указанными в п.2.5. настоящего Положения, по адресу кредитного кооператива, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте кредитного кооператива.
   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) заявителя;
      3. в отношении юридических лиц – наименование заявителя.
   3. 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 Журнале.
   4. 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 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале запросить у заявителя недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов, кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.
   5. Полученное в устной форме обращение должника о предоставлении информации относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с кредитным кооперативом, подлежит рассмотрению кредитным кооперативом в день заявления.
   6. Кредитный кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:
      1. в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки, указанные в п. 3.1., 3.2. настоящего Положения
      2. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников кредитного кооператива, а также членам их семей;
      3. текст письменного обращения не поддается прочтению;
      4. 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.
   7. Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение по существу после устранения причин, указанных в пункте 4.6. настоящего Положения.
   8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
5. **ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТА**
   1. Кредитный кооператив обязан принять решение по полученному им обращению.
   2. Если ответственное лицо полагает, что обращение должно быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит ответ заявителю, в котором приводятся объяснения, какие действия принимаются кредитным кооперативом по обращению и какие действия должен принять заявитель (если они необходимы).
   3. Если ответственное лицо полагает, что обращение не может быть удовлетворено, и обладает полномочиями для принятия соответствующего решения, то оно готовит мотивированный ответ с указаниями причин отказа.
   4. В случае отсутствия ответа заявителя на запрос кредитного кооператива, направленный в порядке п.4.4. 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.
   5. В случае невозможности удовлетворить обращение, заявителю могут быть предложены альтернативные способы урегулирования ситуации.
   6. Ответ на обращение направляется заявителю способами, предусмотренными п. 2.5. настоящего Положения, 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.
6. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
   1. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся кредитным кооперативом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале. Обращения (в том числе копии), документы по их рассмотрению и ответы кредитного 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.
   2. Кредитный кооператив предоставляет в саморегулируемую организацию по соответствующему требованию, 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).
   3. 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.
   4. В части, не урегулированной настоящим Положением, Кооператив руководствуется требованиями Стандарта и иных нормативных правовых актов.
   5. Настоящее Положение вступает в силу после его утверждения Общим собранием пайщиков Кооператива, но не ранее 01 апреля 2018 года.