

УТВЕРЖДЕНО»  
Решением правления  
КПК «Кредитный клуб»  
Протокол № 282/1 от 27.12.2022 г.



Председатель Правления

Сапегина О.Н.

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

г. Киров  
2022 г.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее положение разработано Кредитным Потребительским Кооперативом «Кредитный клуб» (далее - кредитный кооператив) в целях:

1.1.1. обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых кредитными кооперативами;

1.1.2. предупреждения недобросовестных практик взаимодействия кредитных кооперативов с получателями финансовых услуг;

1.1.3. обеспечения информационной открытости рынка кредитной кооперации в РФ, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности кредитных кооперативов;

1.1.4. повышения качества финансовых услуг, оказываемых кредитными кооперативами, а также создания условий для эффективного осуществления саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка (далее - саморегулируемые организации) контроля за деятельностью кредитных кооперативов.

1.2. Кредитный кооператив обеспечивает соблюдение требований настоящего Положения в случае заключения договора об оказании финансовой услуги с третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива.

1.2.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

1.2.1.1. место оказания финансовой услуги - место нахождения кредитного кооператива или обособленного подразделения кредитного кооператива или третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, официальный сайт кредитного кооператива (при наличии) или иное место, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги:

1.2.1.2. обращение - направленное в кредитный 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 кредитным кооперативом финансовых услуг;

1.2.1.3. официальный сайт кредитного кооператива - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности кредитного кооператива, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежит кредитному кооперативу. При использовании кредитным кооперативом своего официального сайта такой сайт должен находиться в доменной зоне «рф» или «ru»;

1.2.1.4. получатель финансовой услуги - физическое (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, являющееся членом кредитного кооператива (пайщиком), а также физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в кредитный кооператив с намерением вступить в кредитный кооператив с целью получения финансовой услуги;

1.2.1.5. реструктуризация задолженности - решение кредитного 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;

1.2.1.6. саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая кредитные кооперативы, действующая в соответствии с ФЗ от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» и Федеральным законом от 18.07.2009 № 190-ФЗ «О кредитной кооперации»;

1.2.1.7. 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 кредитными кооперативами физическим и юридическим лицам.

## **2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ**

2.1. Минимальный объем информации, предоставляемой кредитным кооперативом получателю финансовой услуги:

2.1.1. В местах оказания финансовых услуг кредитный кооператив раскрывает следующую информацию:

2.1.1.1. о полном и (при наличии) сокращенном наименовании кредитного кооператива, месте нахождения (адресе) и режиме работы и его обособленных подразделений, контактном телефоне, по

которому осуществляется связь с кредитным кооперативом, официальном сайте кредитного кооператива (при наличии), членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации), об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из саморегулируемой организации), а также текст Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг;

2.1.1.2. об органах управления кредитного кооператива и лицах, входящих в состав органов управления кредитного кооператива;

2.1.1.3. о финансовых и иных услугах кредитного кооператива, оказываемых потребителям финансовых услуг, в том числе за дополнительную плату,

2.1.1.4. об осуществлении деятельности третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности. В составе информации о третьих лицах, действующих по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, должны быть указаны: полное наименование организации или фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, место нахождения организации, контактный телефон, официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии), содержание деятельности, осуществляемой третьим лицом, действующими по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности;

2.1.1.5. о том, что кредитные кооперативы не являются участниками системы обязательного страхования вкладов физических лиц;

2.1.1.6. о рисках неисполнения обязательств заемщиком по договору потребительского займа и применения к нему штрафных санкций, в случае если общий размер платежей заемщика по всем имеющимся у заемщика на дату обращения к кредитору о предоставлении потребительского займа обязательствам будет превышать 50 (пятьдесят) процентов годового дохода заемщика (при обращении члена кредитного кооператива (пайщика) о предоставлении потребительского займа в сумме, превышающей 100 000 тыс. рублей и более или в эквивалентной сумме в иностранной валюте);

2.1.1.7. о способах и адресах для направления обращений получателями финансовой услуги, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, а также в Банк России;

2.1.1.8. о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора;

2.1.1.9. об обязанности члена кредитного кооператива (пайщика) солидарного несения субсидиарной ответственности по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов кредитного кооператива (пайщиков), если эта обязанность члена кредитного кооператива (пайщика) определена уставом кредитного кооператива;

2.1.1.10. о порядке, условиях и способах участия члена кредитного кооператива (пайщика) в управлении кредитным кооперативом, в том числе о принципе самоуправления кредитного кооператива и праве члена кредитного кооператива (пайщика) участвовать в работе общего собрания членов кредитного кооператива (пайщиков);

2.1.1.11. о порядке ознакомления получателя финансовых услуг с порядком и условиями привлечения денежных средств членов кредитного кооператива (пайщиков) и порядком предоставления займов членам кредитного кооператива (пайщикам):

2.1.1.12. о размере или порядке расчета, а также о порядке уплаты вступительного взноса и членских взносов.

2.1.2. Копии документов, содержащих информацию, указанную в пункте 1 настоящей статьи, должны быть предоставлены по запросу получателя финансовой услуги бесплатно или за плату, не превышающую затрат на их изготовление, в течение 1 (одного) рабочего дня с даты такого запроса.

2.2. Принципы предоставления кредитным кооперативом информации получателям финансовых услуг:

2.2.1. Информация, подлежащая раскрытию и предоставлению кредитным кооперативом, доводится до получателей финансовых услуг в соответствии со следующими принципами:

2.2.1.1. на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;

2.2.1.2. без затрат или совершения дополнительных действий получателем финансовых услуг с учетом подпункта 1 пункта 2.3 настоящего Положения, если иное не предусмотрено законодательством РФ;

2.2.1.3. на русском языке, и дополнительно, по усмотрению кредитного кооператива, на государственных языках субъектов РФ;

2.2.1.4. в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, кредитный кооператив обязан обеспечить предоставление информации таким образом, чтобы содержание раскрываемой информации было понятно и доступно получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к несогласованности предложения, двусмысленности или иным образом допускающее неоднозначное толкование условий финансовой услуги;

2.2.1.5. в соответствии с обстоятельствами, существующими в момент предоставления информации;

2.2.1.6. в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03», утвержденными Главным государственным санитарным врачом РФ 30 марта 2003 года.

2.3. Порядок и сроки предоставления по требованию получателя финансовых услуг документов (их копий), связанных с заключением и исполнением договора займа и договора передачи личных сбережений:

2.3.1. Кредитный кооператив по договору займа обязан бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и не ограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовых услуг по его требованию заверенные уполномоченным должностным лицом следующие документы или их копии (или обосновать невозможность предоставления копий таких документов в связи с их утратой):

2.3.1.1. договор займа, подписанный сторонами;

2.3.1.2. подписанное получателем финансовых услуг заявление о предоставлении займа (если оформление такого заявления является обязательным в соответствии с законодательством РФ);

2.3.1.3. документ, подтверждающий выдачу получателю финансовых услуг займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);

2.3.1.4. согласия, предоставленные получателем финансовых услуг во исполнение действующего законодательства РФ, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

2.3.1.5. документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовых услуг обязательств по договору займа.

2.3.2. Кредитный кооператив по договору передачи личных сбережений обязан бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и не ограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовых услуг по его требованию заверенные уполномоченным должностным лицом следующие документы или их копии (или обосновать невозможность предоставления копий таких документов в связи с их утратой):

2.3.2.1. договор передачи личных сбережений, подписанный сторонами;

2.3.2.2. документ, подтверждающий передачу получателем финансовой услуги личных сбережений (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).

2.3.3. Документы (или их копии), указанные в подпунктах 2.3.1.1.-2.3.1.4. и пункта 2.3.2 настоящего положения, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений», который ведется на бумажном и (или) электронном носителе в порядке, предусмотренном внутренними документами кредитного кооператива (далее - Журнал). Документ (или его копия), указанный в подпункте 2.3.1.5. настоящего положения, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в Журнале. В случае участия третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива. В том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, в отношениях, возникающих в связи с предоставлением потребительского займа получателю финансовой услуги, копии документов, предусмотренных пунктом 2.3.1 настоящего положения, предоставляются кредитным кооперативом в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней (в отношении копии документа, предусмотренной подпунктом 2.3.1.5. пункта 2.3.1 настоящего положения, в срок, не превышающий 6 (шести) рабочих дней) со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовых услуг в Журнале.

2.4. Принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности кредитного кооператива:

2.4.1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность и достоверность сообщаемых сведений.

2.4.2. Информация рекламного характера должна быть оформлена таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателей финансовой услуги и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний.

2.4.3. Информация рекламного характера не должна содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести получателя финансовой услуги в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

2.4.4. Кредитный кооператив в материале рекламного характера обязан указывать следующую информацию:

2.4.4.1. об обязанности члена кредитного кооператива (пайщика) солидарного несения субсидиарной ответственности по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов кредитного кооператива (пайщиков) в следующих случаях: размещения рекламы с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» («онлайн-реклама»), и раскрытия информации о процентных ставках по договору передачи личных сбережений и договору займа.

2.4.4.2. о том, что кредитный кооператив оказывает услуги исключительно членам кредитного кооператива (пайщикам).

### **3. ПРАВИЛА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КРЕДИТНОГО КООПЕРАТИВА С ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

3.1. Способы взаимодействия кредитного кооператива с получателем финансовой услуги:

3.1.1. Для предоставления информации получателю финансовой услуги кредитный кооператив использует согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги способы взаимодействия (телефонная связь; телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления и (или) способы обеспечения доступа получателя финансовой услуги к информации (например, размещение информации в личном кабинете получателя финансовой услуги (при наличии), иные способы взаимодействия).

3.1.2. Кредитный кооператив обеспечивает возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги посредством:

3.1.2.1. способов, которые использовались получателем финансовых услуг при заключении договора об оказании финансовой услуги;

3.1.2.2. телефонной и почтовой связи.

3.2. Требования о своевременном информировании получателя финансовой услуги о возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа и о последствиях неисполнения обязательств по возврату задолженности по договору потребительского займа:

3.2.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа, кредитный кооператив с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки должника обязан бесплатно не позднее 7 (семи) календарных дней со дня возникновения просроченной задолженности проинформировать должника о наличии такой задолженности, способами, указанными в статье 3.1 настоящего Положения.

3.2.2. В информацию о наличии просроченной задолженности кредитный кооператив с учетом требований законодательства РФ обязан включать информацию о факте просроченной задолженности получателя финансовой услуги, наименовании, контактном телефоне кредитного кооператива (третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности), о сумме займа, процентов и иных платежей, не уплаченных в срок, которые определены условиями договора займа, порядок и сроки погашения просроченной задолженности, а также о последствиях просрочки исполнения денежного обязательства.

3.3. Реструктуризация задолженности:

3.3.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа кредитный кооператив обязан обеспечить получателю финансовой услуги возможность подачи заявления о реструктуризации задолженности, а также иных документов. Предусмотренных пунктом 3.3.4 настоящей Положения. К порядку рассмотрения кредитным кооперативом заявления о реструктуризации задолженности применяются положения главы 4 настоящего Положения. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа кредитный кооператив направляет должнику уведомление о наличии просроченной задолженности.

3.3.2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, кредитный кооператив обязан рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении основания, определенные пунктом 3.3.3 настоящего Положения, а также подтверждающие такие основания документы, предусмотренные пунктом 3.3.4 настоящего Положения.

3.3.3. Кредитный кооператив рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед кредитным кооперативом по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

3.3.3.1. смерть получателя финансовой услуги, в случае если наследник умершего получателя финансовых услуг принят в члены кредитного кооператива (пайщики);

3.3.3.2. несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателю финансовой услуги или его близких родственников;

3.3.3.3. присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы;

- 3.3.3.4. тяжелое заболевание получателя финансовых услуг, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
  - 3.3.3.5. вынесение судом решения о признании получателя финансовых услуг ограниченно дееспособным либо недееспособным;
  - 3.3.3.6. единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовых услуг;
  - 3.3.3.7. потеря работы получателем финансовых услуг в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более, в случае если получатель финансовых услуг имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовых услуг в соответствии с законодательством РФ относится к категории неполных;
  - 3.3.3.8. обретение получателем финансовых услуг статуса единственного кормильца в семье;
  - 3.3.3.9. призыв получателя финансовых услуг в Вооруженные силы РФ;
  - 3.3.3.10. вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовых услуг, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
  - 3.3.3.11. произошедшее не по воле получателя финансовых услуг существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовых услуг и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.
- 3.3.4. Указанные в пункте 3.3.3 настоящего положения факты требуют подтверждения документами, выданными - государственными органами или уполномоченными организациями, в порядке, установленном законодательством РФ.

Кредитный кооператив обязан в доступной форме довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у получателя финансовых услуг, в случае если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов.

3.3.5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовых услуг о реструктуризации кредитный кооператив принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет ему ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

3.3.6. В случае принятия кредитным кооперативом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовых услуг кредитный кооператив предлагает получателю финансовых услуг заключить соответствующее соглашение между кредитным кооперативом и получателем финансовых услуг по договору потребительского займа в соответствии с действующим законодательством РФ. Проект указанного соглашения кредитный кооператив представляет получателю финансовых услуг вместе с решением о реструктуризации задолженности получателя финансовых услуг способами, согласованными с получателем финансовых услуг в соответствии со статьей 3.1. настоящего Положения.

3.3.7. Кредитный кооператив вправе оказать содействие в сборе документов, предусмотренных пунктом 3.3.4 настоящего положения.

3.4. Порядок и случаи фиксации кредитным кооперативом взаимодействия, осуществляемого по инициативе кредитного кооператива, а также хранения соответствующей информации:

3.4.1. Кредитный кооператив обеспечивает фиксацию и хранение всех иницируемых им телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, переписки через официальный сайт кредитного кооператива (при наличии) и иных видов взаимодействия с должником, относящихся к деятельности кредитного кооператива по возврату просроченной задолженности, любыми способами, за исключением абзаца 2 пункта 3.4.1 настоящего Положения.

Телефонные переговоры, осуществляемые по инициативе кредитного кооператива, число членов которого превышает три тысячи физических и (или) юридических лиц, с должником по договору потребительского займа и относящиеся к деятельности кредитного кооператива по возврату просроченной задолженности физического лица, подлежат аудиозаписи.

3.4.2. Кредитный кооператив обязан обеспечить хранение зафиксированной информации со дня совершения взаимодействия, предусмотренного пунктом 3.4.1 настоящего положения:

3.4.2.1. не менее 1 (одного) года - в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе:

3.4.2.2. не менее 6 (шести) месяцев - в отношении информации, фиксируемой на электронном носителе.

3.4.3. Кредитный кооператив обязан обеспечить хранение зафиксированной информации, предусмотренной настоящей статьей, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Кредитный кооператив обязан сообщать должнику о фиксации взаимодействия с ним.

3.4.4. Кредитный кооператив фиксирует и хранит информацию, предусмотренную настоящей статьёй в журнале взаимодействия Форма фиксации и хранения такой информации должна содержать регистрационный номер, фамилию, имя и отчество (при наличии) должника, дату и содержание взаимодействия.

3.4.5. Кредитный кооператив вправе также фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства РФ. Кредитный кооператив обязан сообщать получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

3.5. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности, технического и материального обеспечения обособленных подразделений кредитных кооперативов:

3.5.1. В обособленных подразделениях кредитного кооператива кредитный кооператив обеспечивает соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

3.5.1.1. информация, предусмотренная статьёй 2.1 настоящего Положения, подлежащая раскрытию кредитным кооперативом в местах оказания услуг, должна быть доступна всем получателям финансовых услуг в течение всего рабочего времени обособленного подразделения кредитного кооператива. Информация должна располагаться в доступном для получателей финансовых услуг месте и оформляться таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной информацией;

3.5.1.2. кредитный кооператив обязан обеспечить соответствие обособленного подразделения установленным санитарным и техническим правилам и нормам, а также оборудование обособленного подразделения инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг:

3.5.1.3. работники кредитного кооператива, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

3.5.1.4. кредитному кооперативу рекомендуется обеспечить возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований действующего законодательства РФ о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателями финансовых услуг, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в статье 2.1 настоящего Положения, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о кредитном кооперативе и финансовых услугах наравне с другими лицами.

3.6. Требования к работникам кредитного кооператива, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также порядку проверки соответствия данных работников требованиям:

3.6.1. Работник кредитного кооператива, осуществляющий непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, должен владеть информацией, определенной в статье 2.1 настоящего Положения, а также уметь в доступной форме предоставить получателю финансовой услуги эту информацию, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами кредитного кооператива, в которых содержится такая информация.

3.6.2. Кредитный кооператив обеспечивает работнику, осуществляющему непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, возможность получения, изучения и обновления информации, указанной в статье 2.1 настоящего Положения, посредством предоставления такому работнику доступа к актуальной информации о решениях органов кредитного кооператива, а также к информации, содержащейся во внутренних нормативных документах кредитного кооператива, нормативных актах РФ в сфере кредитной кооперации, в том числе нормативных актах Банка России, а также предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

3.6.3. Кредитный кооператив с числом работников, превышающем пять, а также кредитный кооператив, имеющий обособленные подразделения, в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления информации, указанной в статье 2.1 настоящего Положения, обязан проводить обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

3.6.4. Обучение, предусмотренное пунктом 3.6.3 настоящего Положения, проводится при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу для исполнения обязанностей, предусмотренных в главах 3 и 4 настоящего Положения и далее в процессе трудовой деятельности по мере необходимости обновления знаний и информации, указанной в статье 2.1 настоящего Положения в соответствии внутренним документом кредитного кооператива, предусматривающим порядок проведения обучения.

3.6.5. Обучение, предусмотренное пунктом 3.6.3 настоящего положения, проводится в соответствии с программой обучения кредитного кооператива, разработанной кредитным кооперативом с учетом настоящего Положения и предусматривающая, в том числе:

3.6.5.1. требования к срокам проведения (или периодичность) обучающих мероприятий работников;

3.6.5.2. перечень работников и (или) должностей, проходящих обучение;

3.6.5.3. перечень лиц и (или) должностей, ответственных за проведение обучения;

3.6.5.4. тематика обучения;

3.6.5.5. способ оценки знаний работников по результатам проведенного обучения;

3.6.5.6. способ фиксации результатов проведения обучения работников и проверке соответствия требованиям, установленным настоящей статьёй.

3.6.6. Обучение работников кредитного кооператива, осуществляемое в процессе трудовой деятельности, проводится в следующих случаях:

3.6.6.1. при переводе (временном переводе) работника на другую должность в данном кредитном кооперативе, в случае, когда имеющихся у него знаний недостаточно для исполнения обязанностей, предусмотренных в главах 3 и 4 настоящего Положения;

3.6.6.2. при возложении на работника кредитного кооператива работы, связанной с исполнением обязанностей, предусмотренных положениями глав 3 и 4 настоящего Положения, и не обусловленной заключенным с ним трудовым договором.

3.6.7. Обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, может проводиться кредитным кооперативом самостоятельно или с привлечением третьих лиц. Кооперативом устанавливается план обучения.

3.6.8. Работники кредитного кооператива, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного настоящей статьёй. Результаты прохождения обучения фиксируются в журнале вводного инструктажа. Работникам, успешно прошедшим обучение выдается свидетельство установленного образца. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем.

#### **4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

4.1. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг:

4.1.1. При рассмотрении обращений кредитный кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателей финансовых услуг о получении кредитным кооперативом его обращения.

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

4.1.3. Кредитный кооператив обеспечивает, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений, имело право:

4.1.3.1. требовать у работников кредитного кооператива предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовых услуг;

4.1.3.2. в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу кредитного 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.

4.1.4. 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 кредитного кооператива.

4.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями:

4.2.1. Ответ на обращение кредитный 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 ФЗ от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовых услуг, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным кредитным кооперативом), либо вручает лично получателю финансовой услуги в офисе кредитного 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 РФ, или правопреемником ответ на такое обращение кредитный кооператив направляет по адресу, указанному представителем, в



том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному кредитному кооперативу получателем финансовой услуги, с учетом требований, установленных настоящим пунктом.

4.2.2. Кредитный кооператив обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.2.3 настоящего положения. Факт направления такого ответа фиксируется в журнале исходящей корреспонденции.

4.2.3. 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:

4.2.3.1. 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);

4.2.3.2. для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги;

4.2.4. 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 кредитным кооперативом. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги в соответствующем кредитном кооперативе (при наличии) признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом.

4.2.5. В случае возникновения у кредитного кооператива сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, кредитный кооператив обязан проинформировать получателя финансовой услуги способами, предусмотренными статьей 3.1. настоящего Положения, о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

4.2.6. Кредитный кооператив в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» должен проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 4.2.7 и 4.2.8 настоящего положения.

4.2.7. Обращение должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес электронной почты, соответствующие требованиям, установленным пунктом 4.2.1 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.

4.2.8. Кредитный кооператив доводит до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

4.2.8.1. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом;

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

4.2.8.3. наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;

4.2.8.4. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

4.2.8.5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.

В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

4.2.9. Кредитный кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

4.2.9.1. 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);

4.2.9.2. отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

- 4.2.9.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников кредитного кооператива, а также членам их семей;
- 4.2.9.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 4.2.9.5. 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.
- 4.2.10. Кредитный кооператив рассматривает обращение по существу после устранения причин, указанных в пункте 4.2.9 настоящего положения.
- 4.2.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 4.2.12. 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.
- 4.3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений:
- 4.3.1. Кредитный кооператив принимает обращения, направленные способами, предусмотренными статьей 3.1 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 (при наличии).
- 4.3.2. 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:
- 4.3.2.1. дата регистрации и входящий номер обращения;
- 4.3.2.2. 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.
- 4.3.3. 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, однако в любом случае не позднее следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в Журнале, установленного в пункте 4.3.2 настоящего Положения. 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 получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.
- 4.3.4. Полученное в устной форме заявление должника относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с кредитным кооперативом, подлежит рассмотрению кредитным кооперативом в день заявления.
- 4.4. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причин отказа:
- 4.4.1. Кредитный кооператив принимает 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 кредитным 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.
- 4.4.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос кредитного кооператива, направленный в соответствии с пунктом 4.3.3 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.
- 4.4.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, кредитному кооперативу рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.4.4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги способами, предусмотренными статьей 3.1 настоящего положения, с регистрацией ответа в Журнале, в котором должны содержаться следующие сведения по ответу на обращение:

4.4.4.1. дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение;

4.4.4.2. входящий номер обращения, на который предоставляется ответ.

4.5. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности принятия мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений:

4.5.1. Кредитный 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:

4.5.1.1. количество поступивших обращений;

4.5.1.2. тематика обращений;

4.5.1.3. результат рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

4.5.2. 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.

4.6. Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров:

4.6.1. При нарушении получателем финансовых услуг сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа кредитный кооператив доводит до сведения получателя финансовых услуг способами, предусмотренными статьей 3.1 настоящего Положения, претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

4.6.2. В претензии, направляемой кредитным кооперативом, должна быть указана следующая информация:

4.6.2.1. наименование кредитного кооператива и сведения, достаточные для его идентификации;

4.6.2.2. размер и структура текущей задолженности получателя финансовых услуг на дату предъявления претензии;

4.6.2.3 способ (способы) оплаты задолженности;

4.6.2.4. последствия неисполнения получателем финансовых услуг своих обязательств до указанного в претензии срока;

4.6.2.5. способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации для разрешения спора (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

4.6.3. Кредитный кооператив и получатель финансовых услуг при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством РФ, в том числе посредством претензионного порядка, медиативных процедур и переговоров.

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

## **5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

5.1. Настоящее Положение применяется к отношениям, возникшим после вступления его в силу, и к отношениям, возникшим из ранее заключенных договоров.

5.2. В случае противоречия настоящего Положения законодательству РФ или Базовым стандартам, необходимо руководствоваться последним.