

Положение по защите прав и интересов пайщиков Кредитного потребительского кооператива «Объединенные Финансы»

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение по защите прав и интересов пайщиков Кредитного потребительского кооператива «Объединенные Финансы» (далее – Положение) утверждено Председателем правления Кредитного Потребительского Кооператива «Объединенные Финансы» (далее - кредитный кооператив, кооператив) в целях:

- 1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых кооперативом;
- 2) совершенствования практик взаимодействия кооператива с получателями финансовых услуг;
- 3) повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности кооператива;
- 4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых кооперативом, а также для эффективного осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, членом которой является кооператив, контроля за деятельностью кооператива.

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 (далее - Стандарт), утвержденным Решением Комитета финансового надзора Центрального Банка России, согласованным с Комитетом по стандартам кредитных потребительских кооперативов при Банке России (протокол № 5 от 31 октября 2017г.), разработанным Союзом «Саморегулируемой организацией кредитных потребительских кооперативов «Национальное объединение кредитных кооперативов». Стандарт обязателен к применению кооперативом, вне зависимости от членства в саморегулируемой организации, в части, не противоречащей законодательству РФ и нормативным актам Банка России. Текст Стандарта размещается в месте оказания финансовой услуги кооперативом.

1.2. Кредитный кооператив обеспечивает соблюдение требований Стандарта и настоящего Положения в случае заключения договора об оказании финансовой услуги с третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива. Третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора, доверенности, деятельность не осуществляется.

Основные понятия, используемые в настоящем Положении и информации, предоставляемой получателю финансовой услуги:

- место оказания финансовой услуги – место нахождения кредитного кооператива, официальный сайт кредитного кооператива (при наличии) или иное место, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги;
- 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;
- 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.
- 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;
- 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;
- саморегулируемая организация – саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая кредитные кооперативы, действующая в соответствии с Федеральным законом 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»;
- 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 кооперативом физическим и юридическим лицам.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Положении, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВОЙ УСЛУГИ

2.1. Минимальный объем информации, предоставляемой получателю финансовой услуги

2.1.1. Информация о кооперативе, как о лице, предоставляющем финансовую услугу, а также иные сведения, указанные в Стандарте в качестве информации, обязательной для раскрытия получателю финансовой услуги (далее - **Обязательная информация для получателя финансовой услуги**), предъявляются к ознакомлению в месте оказания кооперативом финансовых услуг в связи с приведенным в пункте 1 статьи 3 Стандарта требованием и перечнем о минимальном объеме информации, предоставляемой получателю финансовой услуги:

- 1) о полном и (при наличии) сокращенном наименовании кооператива, месте нахождения (адресе) и режиме работы кооператива и его обособленных подразделений, контактном телефоне, по которому осуществляется связь с кооперативом, официальном сайте 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 настоящего Стандарта;
- 2) об органах управления кооператива и лицах, входящих в состав органов управления кооператива;
- 3) о финансовых и иных услугах кооператива, оказываемых потребителям финансовых услуг, в том числе за дополнительную плату, с описанием услуги и указанием ее стоимости;
- 4) об осуществлении деятельности третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет 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 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 кооператива, в том числе на основании гражданско- правового договора или доверенности;
- 5) о том, что кредитные кооперативы не являются участниками системы обязательного страхования вкладов физических лиц;
- 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 кооператива (пайщика) о предоставлении потребительского займа в сумме, превышающей 100 000 тыс. рублей и более или в эквивалентной сумме в иностранной валюте);
- 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;
- 8) о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора;
- 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;
- 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);
- 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);
- 12) о размере или порядке расчета, а также о порядке уплаты вступительного взноса и членских взносов.

2.1.2. Содержательная часть **Обязательной информации для получателя финансовой услуги** согласно перечню информации, приведенному в пункте 1 статьи 3 Стандарта, а также иные сведения, подлежащие раскрытию в соответствии со Стандартом, изложены в **Приложении №1** к настоящему Положению, являющемуся его неотъемлемой частью. При изменении любых сведений, входящих в содержательную часть **Обязательной информации для получателя финансовой услуги**, **Приложение №1** к настоящему Положению подлежит изменению путем утверждения новой редакции данного Приложения приказом председателя Правления. При этом утверждение новой редакции настоящего Положения со всеми его иными Приложениями, отличными от **Приложения №1**, не требуется либо осуществляется по необходимости.

2.1.3. Копии документов, содержащих информацию, изложенную в **Приложении №1** к настоящему Положению, могут 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:

- 1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;
- 2) без затрат или совершения дополнительных действий получателем финансовых услуг с учетом подпункта 1 пункта 2.3.1 настоящего Положения, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
- 3) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению кредитного кооператива, на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации;
- 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;
- 5) в соответствии с обстоятельствами, существующими в момент предоставления информации;

б) 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 Российской Федерации 30.03.2003 г.

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 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, предоставляет получателю финансовых услуг по его требованию заверенные уполномоченным должностным лицом следующие документы или их копии (или обосновывает невозможность предоставления копий таких документов в связи с их утратой):

- 1) договор займа, подписанный сторонами;
- 2) подписанное получателем финансовых услуг заявление о предоставлении займа (если оформление такого заявления является обязательным в соответствии с законодательством РФ);
- 3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовых услуг займа (ордер, платежное поручение);
- 4) согласия, предоставленные получателем финансовых услуг во исполнение действующего законодательства РФ, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовых услуг обязательств по договору займа.

2.3.2. Кредитный кооператив по договору передачи личных сбережений 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, предоставляет получателю финансовых услуг по его требованию заверенные уполномоченным должностным лицом следующие документы или их копии (или обосновывает невозможность предоставления копий таких документов в связи с их утратой):

- 1) договор передачи личных сбережений, подписанный сторонами;
- 2) документ, подтверждающий передачу получателем финансовой услуги личных сбережений (ордер, платежное поручение).

2.3.3. Документы (или их копии), указанные в подпунктах 1 - 4 пункта 2.3.1 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 в электронном виде в порядке и по форме, предусмотренным **Приложением №2** к настоящему Положению. Документ (или его копия), указанный в подпункте 5 пункта 2.3.1. настоящего Положения, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в **Журнале регистрации обращений**.

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 оформляется таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателей финансовой услуги и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний.

2.4.3. При оформлении информации рекламного характера обеспечивается отсутствие 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 обеспечивает указание следующей информации:

- 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:
 - 1.1. размещение рекламы с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ("онлайн-реклама");
 - 1.2. раскрытие информации о процентных ставках по договору передачи личных сбережений и договору займа.
- 2) о том, что кредитный кооператив оказывает услуги исключительно членам кредитного кооператива (пайщикам).

ГЛАВА 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:

- 1) способов, которые использовались получателем финансовых услуг при заключении договора об оказании финансовой услуги;
- 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 бесплатно не позднее 7 (семи) календарных дней со дня возникновения просроченной задолженности доводит до сведения должника информацию о наличии просроченной задолженности способами, указанными в пункте 3.1 настоящего Положения (далее - **Информация о наличии просроченной задолженности**). В случае если способ доведения до должника **Информации о наличии просроченной задолженности** предполагает оформление указанной информации на бумажном носителе или в виде электронного документа, кооперативом применяется ее типовая образец по форме, приведенной в **Приложении №3** к настоящему Положению.

3.2.2. В **Информацию о наличии просроченной задолженности** кредитный кооператив с учетом требований законодательства РФ включает информацию о факте просроченной задолженности получателя финансовой услуги, наименовании, контактном телефоне кредитного кооператива, 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 обеспечивает получателю финансовой услуги возможность подачи **Заявления о реструктуризации задолженности** по форме, приведенной в **Приложении №4** к настоящему Положению, а также иных документов, предусмотренных пунктом 3.3.4 настоящего Положения. К порядку рассмотрения кредитным кооперативом **Заявления о реструктуризации задолженности** применяются положения главы 4 настоящего Положения.

3.3.2. В случае получения **Заявления о реструктуризации задолженности**, возникшей по договору потребительского займа, кредитный кооператив рассматривает такое заявление на ближайшем заседании органа кооператива, согласно Уставу и внутренним нормативным документам кооператива обладающего полномочиями принимать решения о выдаче и о возврате займов, анализирует приведенные в заявлении основания, определенные пунктом 3.3.3 настоящего Положения, а также подтверждающие такие основания документы, предусмотренные пунктом 3.3.4 настоящего Положения. Срок рассмотрения **Заявления о реструктуризации задолженности** не должен превышать предельных сроков рассмотрения обращений, указанных в пункте 4.3. 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:

- 1) смерть получателя финансовой услуги, в случае если наследник умершего получателя финансовых услуг принят в члены кредитного кооператива (пайщики);
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателю финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовых услуг, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовых услуг ограниченно дееспособным либо недееспособным;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовых услуг;
- 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;
- 8) обретение получателем финансовых услуг статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовых услуг в Вооруженные силы РФ;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовых услуг, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 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. Обязанность кооператива в доступной форме довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с **Заявлением о реструктуризации задолженности** исполняется путем указания этой информации в содержательной части **Обязательной информации для получателя финансовой услуги**, размещенной в свободном доступе в месте оказания кооперативом финансовой услуги. В случае если **Заявление о реструктуризации задолженности** было направлено получателем финансовой услуги в кооператив без подтверждающих документов, кооператив запрашивает недостающие документы у получателя финансовых услуг.

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 в свободной форме 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 пунктом 3.1.1 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 инициируемых 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 настоящего пункта.

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 обеспечивает хранение зафиксированной информации со дня совершения взаимодействия, предусмотренного под пунктом 3.4.1 настоящего Положения:

- 1) не менее 1 (одного) года - в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;
- 2) не менее 6 (шести) месяцев - в отношении информации, фиксируемой на электронном носителе.

3.4.3. Кредитный кооператив обеспечивает хранение зафиксированной информации, предусмотренной пунктом 3.4.1 настоящего Положения, если это не противоречит требованиям законодательства РФ. Кредитный кооператив при инициировании им взаимодействия с должником сообщает должнику о фиксации взаимодействия с ним.

3.4.4. Кредитный кооператив обеспечивает хранение и фиксацию сведений о взаимодействии, осуществляемом по инициативе кооператива, в **Журнале взаимодействия с получателями финансовых услуг**, ведущемся в электронном виде по форме и в порядке, приведенным в **Приложении № 5** к настоящему Положению), за исключением случаев, установленных пунктом 3.4.1 настоящего Положения. При этом, **Журнал взаимодействия с получателями финансовых услуг** во всяком случае, должен 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. Для фиксации и хранения такой информации допускается использовать **Журнал взаимодействия с получателями финансовых услуг**. В указанном случае содержание взаимодействия должно указывать на характер взаимодействия, не относящийся к взысканию просроченной задолженности. При фиксации взаимодействия кредитный кооператив сообщает получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

3.5. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности, технического и материального обеспечения кредитного кооператива

3.5.1. Кредитный кооператив обеспечивает соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

- 1) Доступность **Обязательной информации для получателя финансовой услуги** обеспечивается всем получателям финансовых услуг в течение всего рабочего времени кредитного кооператива путем размещения в доступном для получателей финансовых услуг месте и оформления таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной информацией;
- 2) кредитный кооператив обеспечивает соответствие помещения установленным санитарным и техническим правилам и нормам, а также оборудованием, инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг;
- 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;
- 4) кредитному кооперативу при необходимости может 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 и тифлосурдопереводчика, 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 пункте 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 **Обязательной информацией для получателя финансовой услуги**, а также уметь в доступной форме предоставить ее получателю финансовой услуги, в том числе посредством предоставления возможности 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 **Обязательной информации для получателя финансовой услуги**, посредством предоставления такому работнику доступа к актуальной информации о решениях органов кредитного кооператива, а также доступа 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 предпринимает иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

3.6.3. Кредитный кооператив в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления **Обязательной информации для получателя финансовой услуги** проводит 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 **Обязательной информации для получателя финансовой услуги** в соответствии с **Порядком обучения работников кооператива**, изложенным в **Приложении № 6** к настоящему Положению.

Порядок обучения работников кооператива предусматривает:

- 1) требования к срокам проведения (или периодичность) обучающих мероприятий работников;
- 2) перечень работников и (или) должностей, проходящих обучение;
- 3) перечень лиц и (или) должностей, ответственных за проведение обучения;
- 4) тематику обучения;
- 5) способ оценки знаний работников по результатам проведенного обучения;
- 6) способ фиксации результатов проведения обучения работников и проверки соответствия требованиям, установленным настоящим пунктом.

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

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

3.6.8. Работники кредитного кооператива, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, в соответствии с **Порядком обучения работников кооператива**. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем.

ГЛАВА 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. Настоящим Положением кредитный кооператив устанавливает, что лицо, ответственное за рассмотрение обращений, имеет 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) 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 Федерального закона от 27.06.2006 М 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 месте оказания кооперативом финансовых услуг. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, в том числе адвокатом, действующим 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.

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:

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 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 в кооператив 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.

В случае подачи на адрес электронной почты кооператива обращения (прилагаемых ему копий документов (при наличии), подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства) в виде электронного документа (то есть в сканированном виде в формате pdf или аналогичных форматах) в обращении должна содержаться (быть проставлена) подпись лица, направившего обращение. Копии прилагаемых к обращению документов должны заверены подписью лица, направившего обращение, с указанием расшифровки его фамилии, имени, отчества (при наличии).

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 информирует получателя финансовой услуги способами, предусмотренными пунктом 3.1 настоящего Положения, о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

4.2.6. Кредитный кооператив информирует получателей финансовых услуг посредством указания в **Обязательной информации для получателя финансовой услуги**, размещаемой в месте оказания кооперативом финансовых услуг, в том числе на официальном сайте кооператива в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, а также оснований для отказа от его рассмотрения, установленных Стандартом

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

4.2.8. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся кредитным кооперативом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале регистрации обращений. 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 пунктом 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 регистрации обращений получателей финансовых услуг**, в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

4.3.3. 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 регистрации обращений получателей финансовых услуг**, однако в любом случае не позднее следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в **Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг**, 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 регистрации обращений получателей финансовых услуг** 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 в обязательном порядке. 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, в мотивированном ответе лицу, направившему обращение, вместе с указаниями причин отказа кооперативом излагаются предлагаемые им альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.4.4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги способами, предусмотренными пунктом 3.1 настоящего Положения, с регистрацией ответа в Журнале регистрации обращений, 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.

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:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) тематика обращений;
- 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 пунктом 3.1 настоящего Положения, претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

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

- 1) наименование кредитного 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).

4.6.3. Кредитный 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.

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.

ГЛАВА 5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1 Утверждение и вступление в силу настоящего Положения

5.1.1. Настоящее Положение и вступает в силу со дня такого утверждения

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

**Обязательная информация для получателя финансовой услуги,
предоставляемая 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
кредитные потребительские кооперативы
(далее по тексту настоящего Приложения – Стандарт)**

Настоящее Приложение №1 является неотъемлемой частью Положения по защите прав и интересов пайщиков Кредитного потребительского кооператива «Объединенные Финансы» (далее по тексту настоящего Приложения – Положение, кооператив). При изменении любых сведений, входящих в содержательную часть Обязательной информации для получателя финансовой услуги, настоящее Приложение №1 подлежит изменению путем утверждения новой редакции данного Приложения приказом председателя Правления.

Содержательная часть:

1. Полное наименование кооператива - Кредитный потребительский кооператив «Объединенные Финансы»;
Сокращенное наименование кооператива - КПК «Объединенные Финансы»;
Юридический адрес кооператива: 414000, г. Астрахань, ул. Чернышевского 5а, помещение 2;
Место нахождения постоянно действующего исполнительного органа кооператива: 414040, г. Астрахань, ул. Ак. Королева/ул. Ляхова д.31/10, литер А, пом. 002а;
Режим работы ежедневно с 10.00 до 18.00, суббота и воскресенье выходные дни, конт.тел. 8(8512) 99-71-71;
Обособленных подразделений у кооператива нет;
Официальный сайт указан в Уставе кооператива.
Кооператив является членом Союза Саморегулируемой организации «Губернское кредитное содружество». Дата внесения сведений в реестр членов - 27 февраля 2017г. (выписка из Протокола заседания Совета СРО «Губернское содружество» № 175 от 21.02.2017г., Свидетельство о приеме в члены СРО от 27.02.2017г.).

2. Органами управления кооператива являются:

- Общее собрание членов кооператива (пайщиков);
- Правление кооператива состоящее из председателя правления Беркалиевой Айжан Исмагуловны, членов Правления Микль Светланы Анатольевны, Пузановой Елены Александровны;
- Единоличный исполнительный орган кооператива - председатель правления Беркалиева Айжан Исмагуловна;
- Контрольно-ревизионный орган кооператива (ревизионная комиссия) в составе председателя ревизионной комиссии Кольмановой Марии Владимировны, членов ревизионной комиссии Якименко Ольги Сергеевны и Яковлевой Вероники Александровны.
- Комитет по займам в кооперативе на момент утверждения настоящего Положения в соответствии с Уставом кооператива не создан.

3. Финансовые и иные (дополнительные) услуги оказываются исключительно членам кооператива. Основными видами финансовых услуг КПК «Объединенные Финансы» являются:

1) Привлечение денежных средств от членов кооператива на основании договоров займа, заключаемых с юридическими лицами, и договоров передачи личных сбережений, заключаемых с физическими лицами.

По договору передачи личных сбережений пайщик-физическое лицо передает кооперативу денежные средства на условиях возвратности, платности, срочности. Условия договора передачи личных сбережений определяются Положением о порядке и об условиях привлечения денежных средств членов кооператива, содержащем единые для всех пайщиков условия о размере и порядке платы за использование денежных средств пайщиков, привлеченных на основании договоров передачи личных сбережений. Договор передачи личных сбережений содержит условия о сумме передаваемых денежных средств, о размере и порядке платы за их использование, о сроке и порядке их возврата, в том числе о досрочном возврате денежных средств в порядке, предусмотренном уставом кооператива, при прекращении членства физического лица в кооперативе. Размер платы за использование денежных средств членов кооператива не может быть менее 0,1 от размера ключевой ставки Банка России, но не может быть более 1,8 размера ключевой ставки Банка России, действующей на дату заключения договора личных сбережений или договора займа.

2) Предоставление займов членам кооператива на основании договоров займа, заключаемых между кооперативом и заемщиком - членом кооператива.

В зависимости от назначения займы выдаются на потребительские нужды, на коммерческие, предпринимательские нужды. При этом по способам обеспечения исполнения обязательств займы могут быть доверительными (без обеспечения), обеспеченными поручительством пайщиков кооператива и/или других лиц, не являющихся членами кооператива, или обеспеченными залогом. Залог обеспечивает требование в том объеме, какой оно имеет к моменту удовлетворения, в частности проценты, неустойку, возмещение убытков, причиненных просрочкой исполнения, а также возмещение необходимых расходов займодавца на содержание предмета залога и расходов по его реализации. Требование к предмету залога: ликвидность, отсутствие обременения залогом или иными правами третьих лиц. Кооператив предоставляет займы пайщикам на основании договоров потребительского займа с пайщиками-физическими лицами, договоров займа с пайщиками-юридическими лицами, и связанных с ними договоров залога и договоров поручительства (при наличии таковых), заключаемых между указанными лицами и кооперативом. Условия договора потребительского займа включают общие и индивидуальные условия договора займа. Общие условия

договора потребительского займа утверждены кооперативом в одностороннем порядке в целях многократного применения и содержат информацию, указанную в Федеральном законе от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» и соответствующую иным нормам законодательства, включая информацию о сроках, в течение которых заемщик вправе отказаться от получения потребительского займа. Индивидуальные условия договора потребительского займа раскрывают информацию, предусмотренную Федеральным законом № 353-ФЗ, принимаются на основании утвержденных Правлением кооператива программ выдачи займов членам кооператива, включающих виды займов и их индивидуальные условия, в том числе размер процентной ставки по займам, и содержат условия о сумме потребительского займа и сроках его возврата; валюты (российский рубль), в которой предоставляется потребительский заем; процентной ставке в процентах годовых; дате, начиная с которой начисляются проценты за пользование потребительским займом; периодичности платежей заемщика при возврате потребительского займа, уплате процентов и иных платежей по займу; способах возврата заемщиком потребительского займа, уплаты процентов по нему, включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору потребительского займа; ответственности заемщика за ненадлежащее исполнение договора потребительского займа, размерах неустойки (штрафа, пени), порядке ее расчета, а также информации о том, в каких случаях данные санкции могут быть применены. Полная стоимость потребительского займа рассчитывается в порядке, установленном Федеральным законом № 353-ФЗ. Требования к заемщику, которые установлены кооперативом и выполнение которых является обязательным для предоставления потребительского займа, установлены Уставом и внутренними нормативными документами кооператива, в том числе Положением о членстве кооператива, определяющем порядок членства в кооперативе, Положением о порядке предоставления займов членам кооператива, определяющем порядок предоставления займов, включая способы предоставления потребительского займа. Порядок проведения оценки платежеспособности потенциальных заемщиков, поручителей, предмета залога при предоставлении займов членам кооператива, в том числе перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления о предоставлении займа и оценки платежеспособности, определяется Положением об оценке платежеспособности члена кооператива, лиц, предоставляющих поручительство, при получении займа.

3) Согласно Уставу кооператива иными (дополнительными) видами деятельности кооператива могут являться консультационные и информационные услуги. Стоимость указанных услуг является договорной.

4. Третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора, доверенности, деятельность не осуществляется.

5. Кредитные кооперативы (в том числе КПК «Объединенные Финансы») не участвуют в системе обязательного страхования вкладов физических лиц.

6. Кооператив предупреждает получателей финансовых услуг 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 кооператива (пайщика) о предоставлении потребительского займа в сумме, превышающей 100 000 тыс. рублей и более.

7. Информация о способах и адресах для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в Союз Саморегулируемой организации «Губернское кредитное содружество» и в Банк России:

Обращения получателями финансовых услуг могут быть направлены в письменной форме по следующим адресам, а также направлены через указанные адреса электронной почты, официальных сайтов, телефоны:

- в кооператив по юридическому адресу кооператива: 414000, г. Астрахань, ул. Чернышевского 5а, помещение 2; по фактическому адресу: 414040, г. Астрахань, ул. Ак. Королева/ул. Ляхова д.31/10, литер А, пом. 002а; по эл. почте: ast.kpkof@gmail.com; по тел. 8(8512) 99-71-71;

- в Союз Саморегулируемой организации «Губернское кредитное содружество» по адресу: 173003, г. Великий Новгород, ул. Большая Санкт-Петербургская, д. 39, офис 204 В, тел./факс 8 (8162) 778-574, e-mail: np-gks@rambler.ru, сайт <http://www.npgks.natm.ru>;

- в Банк России по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12. Телефоны 8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России). Факс: +7 495 621-64-65, сайт Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.cbr.ru/>;

- в Южное главное управление Центрального банка Российской Федерации, адрес: г. Краснодар, ул. им. Кондратенко Н.И., 12, тел. 8(861)262-44-56. Направление обращения («Подать жалобу», «Задать вопрос», «Написать благодарности», «Отправить предложение») через интернет – приемную Банка России- <https://www.cbr.ru/Reception>.

- с 01.01.2021г. обращение может быть направлено получателем финансовых услуг финансовому уполномоченному одним из следующих способов:

- в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного;

- в письменной форме на бумажном носителе по адресу финансового уполномоченного.

8. Уставом кооператива приведены следующие способы защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора:

- Решение Общего собрания членов кооператива, Правления кооператива и председателя Правления, контрольно-ревизионного органа кооператива, принятое с нарушением требований законодательства РФ, устава кооператива и его внутренних нормативных документов, нарушающие права и (или) законные интересы члена кооператива, может быть обжаловано в суд по заявлению члена кооператива в течение шести месяцев со дня, когда член кооператива узнал или должен был узнать о принятом решении, но не позднее чем в течение двух лет со дня, когда сведения о принятом решении стали общедоступными для членов кооператива;

- Решение Правления кооператива и председателя Правления, контрольно-ревизионного органа кооператива, принятое с нарушением требований законодательства РФ, устава кооператива и его внутренних нормативных

документов, нарушающее права и (или) законные интересы члена кооператива, по заявлению члена кооператива может быть обжаловано на ближайшем Общем собрании членов кооператива;

- Решение Правления кооператива, принятое с нарушением требований законодательства РФ, устава кооператива и его внутренних нормативных документов, и нарушающее права и (или) законные интересы члена кооператива, по заявлению члена кооператива может быть обжаловано в контрольно-ревизионный орган кооператива;

- Общее собрание кооператива, контрольно-ревизионный орган кооператива с учетом всех обстоятельств дела вправе оставить в силе обжалуемое решение органа управления кооператива, если допущенные нарушения не являются существенными и такое решение не повлекло за собой причинение убытков кооперативу или члену кооператива, обратившемуся с заявлением о признании решения органа управления кооперативом недействительным или необоснованным.

Споры о защите прав потребителей финансовых услуг разрешаются в соответствии с ч. 2 ст. 25 Федерального закона от 04.06.2018 N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", а в случае несогласия с вступившим в силу решением финансового уполномоченного потребитель финансовых услуг вправе в течение тридцати дней после дня вступления в силу указанного решения обратиться в суд и заявить требования к финансовой организации по предмету, содержащемуся в обращении, в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством РФ.

9. Уставом кооператива определена обязанность члена кооператива солидарного несения субсидиарной ответственности по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов кооператива. Ответственность членов кооператива по исполнению обязательств кооператива исполняется путем внесения дополнительных взносов. Решение о необходимости внесения членами кооператива дополнительных взносов принимается Общим собранием при утверждении годового баланса, на основании которого определяется подлежащая возмещению балансовая стоимость убытков и объем неисполненных обязательств.

10. Уставом и внутренними нормативными документами кооператива определены порядок, условия и способы участия члена кооператива в управлении кооперативом, в том числе отражены принцип самоуправления кооператива и право члена кооператива участвовать в работе общего собрания членов кооператива. Принцип самоуправления кооператива обеспечивается участием его членов в управлении кооперативом.

Порядок участия в управлении кооперативом определен Уставом и положением об органах кооператива. Член кооператива имеет право участвовать в управлении кооперативом, в том числе в работе Общего собрания членов кооператива, следующими путями:

- инициированием созыва Общего собрания членов кооператива в порядке, определенном Уставом кооператива;

- участием в обсуждении повестки дня и внесении предложений по повестке дня Общего собрания членов кооператива;

- голосованием по всем вопросам, вынесенным на Общее собрание членов кооператива, с правом одного голоса;

- избранием и возможностью быть избранным в органы управления кооперативом. Равенство прав членов кооператива при принятии решений органами кооператива обеспечивается независимостью от размера внесенных членом кооператива взносов (один член кооператива - один голос).

Условия участия члена кооператива в управлении кооперативом определены Уставом, Положением об органах и Положением о членстве кооператива. Членами кооператива могут быть признающие Устав и внутренние нормативные документы кооператива, а также соответствующие критерию принципа общности, определенному в статье 3 Устава кооператива, физические лица, достигшие возраста 16 лет, и юридические лица, зарегистрированные в установленном законом порядке.

Способы участия в управлении кооперативом определены Уставом, Положением об органах кооператива в виде личного участия в Общих собраниях членов кооператива (в том числе в заочной форме), участия путем представительства по доверенности, участия путем избрания уполномоченных.

11. Получатель финансовых услуг по первому его требованию может быть ознакомлен в месте оказания кооперативом финансовых услуг (в том числе с использованием официального сайта кооператива в сети «Интернет») с Уставом кооператива, Положением о порядке и об условиях привлечения денежных средств членов кооператива, Положением о порядке предоставления займов членам кооператива, иными внутренними нормативными документами кооператива.

12. Уставом кооператива определен размер и порядок уплаты вступительного взноса, паевых и членских взносов. Члены кооператива оплачивают следующие взносы:

1) членский взнос - денежные средства, вносимые членом кооператива на покрытие расходов, связанных с осуществлением основной деятельности кооператива, и на иные цели в порядке, который определен Уставом кооператива, Положением о формировании и использовании имущества кооператива, Положением о членстве кооператива;

2) вступительный взнос - денежные средства, вносимые обязательно при вступлении в кооператив на покрытие расходов, связанных со вступлением в кооператив в размере и порядке, которые определены Уставом кооператива;

3) дополнительный взнос - членский взнос, вносимый в случае необходимости покрытия убытков кооператива в соответствии со ст.123.3 Гражданского кодекса РФ;

4) паевой взнос - денежные средства, переданные членом кооператива в собственность кооператива для осуществления кооперативом деятельности, предусмотренной Федеральным законом «О кредитных кооперативах» и Уставом кооператива, и для формирования паенакопления (пая) члена кооператива;

5) обязательный паевой взнос - паевой взнос, вносимый членом кооператива в кооператив в обязательном порядке;

6) добровольный паевой взнос - паевой взнос, добровольно вносимый членом кооператива в кооператив помимо обязательного паевого взноса.

Размер обязательного паевого взноса составляет 50 руб. Размер вступительного взноса составляет 50 руб. Членский взнос вносится пайщиком при его вступлении в члены кооператива в течение трех рабочих дней, начиная с даты внесения в реестр членов кооператива (пайщиков) записи о его принятии в члены кооператива. Уплата членского

взноса производится пайщиками на ежегодной основе (один раз за один календарный год), не позднее последнего рабочего дня текущего календарного года либо при принятии пайщиком решения о прекращении членства в кооперативе (в зависимости, какое из событий наступит ранее). Порядок определения размера причитающегося членского взноса устанавливается Положением о формировании и использовании имущества кооператива, Положением о членстве кооператива.

Паевые взносы, включая обязательный паевой взнос, а также членские взносы, вступительный взнос вносятся как наличным путем в кассу кооператива, так и перечисляются на расчетный счет кооператива.

Обязательный паевой взнос, вступительный взнос должны быть внесены/перечислены до принятия кандидата в члены кооператива.

13. Кооператив настоящей информацией уведомляет получателей финансовых услуг, что в случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа и наступлении одного или нескольких событий, указанных в пункте 3 статьи 9 Стандарта и пункте 3.3.3 Положения, получатель финансовой услуги имеет право обратиться в кооператив с заявлением о реструктуризации задолженности по форме, приведенной в приложении №4 к Положению, с обязательным приложением к такому заявлению документов, подтверждающих факт наступления событий, указанных в пункте 3 статьи 9 Стандарта и пункте 3.3.3 Положения.

14. Кооператив настоящей информацией уведомляет получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения получателя финансовых услуг в кооператив:

Для цели направления кооперативом ответа на обращение последнее должно содержать идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки:

- если обращение исходит от физического лица – обязательно – фамилию, имя, отчество (при наличии последнего) такого физического лица, его почтовый адрес (если ответ должен быть отправлен в письменной форме), его адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа);

- если обращение исходит от юридического лица – обязательно – полное наименование и адрес такого юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя такого юридического лица.

При этом указанные сведения в отношении получателя финансовых услуг должны соответствовать сведениям, предоставленным получателем финансовой услуги в кооператив, в том числе:

- при заключении договора об оказании финансовой услуги,

- или в случае сообщения информации получателем финансовой услуги в кооператив в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006г. № 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 кооперативом.

Также рекомендуется включать в обращение следующую информацию и прилагать относящиеся к ней документы (при их наличии и при необходимости):

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

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

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

- иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Кооператив обращает внимание получателя финансовой услуги, что в соответствии с пунктом 9 статьи 14 Стандарта кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

- в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, 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);

- в обращении отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников кредитного кооператива, а также членам их семей;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

Кооператив рассматривает обращение по существу после устранения получателем финансовых услуг причин, указанных в пункте 9 статьи 14 Стандарта.

Кооператив обращает внимание получателя финансовой услуги, что в соответствии с пунктом 3 статьи 14 Стандарта 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:

- 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 РФ доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

(наименование подразделения организации)

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

Начат _____
Окончен _____

Журнал регистрации обращений получателей финансовых услуг

Порядковый (регистрационный) номер записи в Журнале	Дата регистрации обращения	Входящий регистрационный номер обращения	Фамилия, имя, отчество получателя финансовой услуги (для физ.лица); Наименование получателя финансовой услуги (для юр.лица)	Краткое содержание обращения	Фамилия, инициалы сотрудника, ответственного за рассмотрение обращения	Результат рассмотрения обращения	Дата регистрации ответа на обращение	Исходящий регистрационный номер ответа на обращение
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Порядок заполнения журнала регистрации обращений получателей финансовых услуг

Журнал регистрации обращений получателей финансовых услуг (далее по тексту настоящего Приложения – Журнал) ведется (заполняется) в электронном виде в табличной форме в виде файла формата Excel на регулярной основе 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 кредитные потребительские кооперативы (далее по тексту настоящего Приложения - Стандарт). В соответствии со статьей 2 Стандарта 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 (далее по тексту настоящего Приложения – Обращение). Согласно статьям 5, 14 и пункту 4 статьи 15 Стандарта требование (запрос) получателя финансовых услуг о предоставлении документов (их копий), заявление должника о текущем размере задолженности по договору займа могут поступить в кооператив в устной форме, но в любом случае подлежат регистрации в Журнале. Предоставление кооперативом на вышеуказанные требование (запрос) и заявление ответа в виде письменной информации и/или документов (их копий) может не оформляться сопроводительным письмом, за исключением случая, когда запрашивающее лицо требует направления информации и/или документов посредством почтовой связи, но в любом случае такое предоставление информации и/или документов (их копий) подлежит регистрации в Журнале.

Необходимость заполнения Журнала определяется фактом наступления следующих событий, предусмотренных Стандартом: 1. Поступление от получателя финансовой услуги Обращения в адрес кооператива; 2. Отправка уточняющего запроса (при необходимости) от кооператива в адрес получателя финансовой услуги с целью получения по Обращению дополнительной информации и/или подтверждающих документов; 3. Поступление ответа (информации и/или подтверждающих документов) от получателя финансовой услуги на уточняющий запрос кооператива; 4. Ответ кооператива на Обращение получателя финансовой услуги.

Виды Обращений получателя финансовой услуги в соответствии со Стандартом следующие: требования (запросы) о предоставлении документов (их копий), заявления о реструктуризации задолженности по договору займа, заявления о текущем размере задолженности по договору займа, прочие виды обращений (жалобы, просьбы, предложения).

Настоящий Журнал является неотъемлемой частью и входит в состав журнала регистрации входящей и исходящей корреспонденции, ведущегося в кооперативе. При осуществлении регистрационных действий по Обращениям и ответам на них для нумерации таких документов используется соответствующий по хронологической очередности входящий или исходящий регистрационный номер в журнале регистрации входящей и исходящей корреспонденции. Письменная форма документа предполагает его поступление (отправку) на бумажном носителе посредством почтовой связи или в виде электронного документа (с возможностью распечатывания на бумажный носитель) посредством электронной почты. Обращения, поступившие в кооператив в устной или иной форме, не предполагающей возможность представить их в виде документа в письменной форме, регистрируются в настоящем Журнале без использования входящего регистрационного номера из журнала регистрации входящей и исходящей корреспонденции (проставляется только порядковый (регистрационный) номер записи в Журнале в отношении поступившего Обращения). Ответы кооператива на Обращения, а также уточняющие запросы кооператива в связи с Обращениями, оформляются в виде документов в письменной форме. Ответы на требование (запрос) о предоставлении документов (их копий), на заявление о текущем размере задолженности по договору займа могут быть представлены в виде самих запрашиваемых документов (комплекта документов) без оформления сопроводительного письма, при этом в Журнале проставляется соответствующая запись с использованием порядкового (регистрационного) номера записи в Журнале в отношении поступившего Обращения (без использования исходящего регистрационного номера из журнала регистрации входящей и исходящей корреспонденции).

Регистрацию Обращений в Журнале в зависимости от их вида осуществляет соответствующий по функционалу сотрудник кооператива, ответственный за рассмотрение Обращений и подготовку ответа (информации и/или документов). Хранение Журнала в электронном виде осуществляется сотрудником кооператива, ответственным за обеспечение его хранения, назначенным распорядительным актом единоличного исполнительного органа. Проверку соблюдения нумерации установленному порядку осуществляет сотрудник, ответственный за обеспечение хранения журнала.

В графе 1 Журнала указывается порядковый (регистрационный) номер записи в Журнале в отношении поступившего Обращения, присваиваемый в хронологическом порядке (последовательное возрастание нумерации от более ранних дат к более поздним). Нумерация является сквозной, начинается с даты заведения журнала и заканчивается в дату окончания ведения. В графе 2 Журнала указывается дата регистрации Обращения в формате ДД.ММ.ГГГГ. В графе 3 Журнала указывается (в случаях, установленных настоящим порядком заполнения Журнала) входящий регистрационный номер Обращения в журнале регистрации входящей и исходящей корреспонденции кооператива. В графе 4 Журнала указывается фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги-физического лица или наименование получателя финансовой услуги-юридического лица. В графе 5 Журнала указывается краткое содержание (тематика) Обращения. В графе 6 Журнала указывается фамилия, инициалы сотрудника кооператива, ответственного за рассмотрение Обращения. В графе 7 Журнала указывается в краткой форме тот или иной результат рассмотрения Обращения: «удовлетворено», «не удовлетворено», «удовлетворено частично». В графе 8 Журнала указывается дата регистрации ответа на Обращение в формате ДД.ММ.ГГГГ. В графе 9 Журнала указывается исходящий регистрационный номер ответа на Обращение, соответствующий исходящему регистрационному номеру в журнале регистрации входящей и исходящей корреспонденции кооператива либо (в случаях, установленных настоящим порядком заполнения Журнала) порядковый (регистрационный) номер записи в Журнале в отношении поступившего Обращения, соответствующий номеру записи в графе 1 этой же строки Журнала.

Информация о наличии просроченной задолженности
(типовой образец при оформлении на бумажном носителе или в виде электронного документа)

Уважаемый заемщик _____!
(Ф.И.О.)

Настоящим, «__» _____ 20__ г., Кредитный потребительский кооператив «Объединенные Финансы» (далее – Кооператив) уведомляет о возникновении у Вас просроченной задолженности перед Кооперативом по заключенному договору потребительского займа № _____ от «__» _____ 20__ г. (далее – Договор), в том числе:

Просроченная задолженность	Сумма, руб.	Дата возникновения просроченной задолженности
По основному долгу		
По процентам		
По иным платежам, которые определены условиями договора займа (при наличии)		

Во избежание дальнейшего увеличения долговой нагрузки Кооператив предлагает незамедлительно погасить имеющуюся задолженность. Оплата может быть произведена Вами наличными денежными средствами в кассу Кооператива по месту заключения Договора или безналичным перечислением на расчетный счет Кооператива, указанный в Договоре. Датой исполнения Вами своего обязательства по возврату суммы займа и уплате процентов будет считаться дата поступления соответствующих сумм на расчетный счет или в кассу Кооператива.

Обращаем Ваше внимание, что в соответствии с Договором сумма произведенного Вами платежа в случае, если она недостаточна для полного исполнения обязательств по Договору, погашает задолженность в следующей очередности:

1) задолженность по процентам; 2) задолженность по основному долгу; 3) неустойка; 4) проценты, начисленные за текущий период платежей; 5) сумма основного долга за текущий период платежей; 6) иные платежи, предусмотренные законодательством РФ о потребительском кредите (займе) или Договором.

Напоминаем, что в соответствии с Договором за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательств по возврату займа и (или) уплате процентов по займу Вы обязаны уплатить Кооперативу неустойку в размере 0,054 (Ноль целых пятьдесят четыре тысячных) процента за каждый день просрочки на всю сумму неисполненного в срок денежного обязательства. Начисление неустойки производится со дня, следующего за днем неисполнения в срок обязательства по Договору, по день погашения просроченной задолженности включительно. Уплата неустойки не освобождает Вас от уплаты процентов.

В соответствии с Договором Кооператив также вправе потребовать досрочного возврата суммы займа, начисленных на него процентов, а также штрафных санкций за фактический срок кредитования, в случае нарушения заемщиком сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору потребительского кредита (займа), уведомив об этом заемщика в письменной форме и установив разумный срок возврата займа, в соответствии со ст. 14 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)".

В соответствии с договором залога, обеспечивающим договор потребительского займа заключенным между Вами и Кооперативом, Кооператив вправе обратиться с иском на предмет залога в случае нарушения Вами сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по Договору.

Для оперативного уточнения всех интересующих Вас вопросов в связи с данной информацией напоминаем контактный номер телефона Кооператива: 8(8512) 99-71-71.

Кредитный потребительский кооператив «Объединенные Финансы»

В КПК «Объединенные Финансы»

от _____
(указывается фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовых услуг)

_____ (указывается почтовый адрес получателя финансовых услуг)

**Заявление от «__» _____ 20__ г.
о реструктуризации задолженности
(типовой образец при оформлении на бумажном носителе или в виде электронного документа)**

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

прошу рассмотреть вопрос о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа №____ от «__» _____ 20__ г. (далее – Договор) в связи с наличием обстоятельств, указанных в ст.9 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (далее-Стандарт), наступивших после получения суммы займа (нужное отметить):

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

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

присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы;

тяжелое заболевание получателя финансовых услуг, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

вынесение судом решения о признании получателя финансовых услуг ограниченно дееспособным либо недееспособным;

единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовых услуг;

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;

обретение получателем финансовых услуг статуса единственного кормильца в семье;

призыв получателя финансовых услуг в Вооруженные силы РФ;

вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовых услуг, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

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, -

и предоставить реструктуризацию на следующих условиях: _____

_____ (указывается содержание запрашиваемых мер по реструктуризации)

Наличие вышеуказанных обстоятельств подтверждается документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями в порядке, установленном законодательством РФ. Копии подтверждающих документов прилагаются к настоящему заявлению согласно нижеприведенному перечню: _____

Ответ прошу направить мне (нужное выбрать):

путем личного вручения мне (моему уполномоченному представителю) в офисе КПК «Объединенные Финансы»;

в виде электронного документа по адресу моей электронной почты: _____;
(указать адрес электронной почты получателя финансовых услуг)

в письменной форме по почтовому адресу, указанному в настоящем заявлении.

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Журнал взаимодействия с получателями финансовых услуг

Регистрационный номер взаимодействия	Дата взаимодействия	Ф.И.О. должника	Контакты (этапы взаимодействия)	Содержание взаимодействия	Результат взаимодействия
1	2	3	4	5	6

Порядок ведения журнала взаимодействия с получателями финансовых услуг

Журнал взаимодействия с получателями финансовых услуг (далее по тексту настоящего Приложения - Журнал) ведется (заполняется) в электронном виде в табличной форме в виде файла формата Excel на регулярной основе 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 кредитные потребительские кооперативы (далее по тексту настоящего Приложения - Стандарт). Регулярность заполнения Журнала определяется возникновением просроченной задолженности по договору займа у допустившего это получателя финансовой услуги (далее - должник) и фактами осуществленного с должником взаимодействия по информированию о наличии такой задолженности и обеспечению ее возврата. Журнал (при необходимости) может использоваться для фиксации и хранения взаимодействия с получателями финансовых услуг, не относящегося к взысканию просроченной задолженности. Заполнение формы Журнала начальной информацией (сведения о фамилии, имени, отчестве (при наличии) получателя финансовых услуг (должника, у которого возникла просроченная задолженность)) производится на основании данных реестра пайщиков или данных оперативного и/или бухгалтерского учета о возникновении такой задолженности. В ходе взаимодействия с получателями финансовых услуг (должниками) сотрудник кооператива, ответственный за непосредственное взаимодействие, заполняет прочие графы Журнала, отражающие регистрационный номер, дату, содержание и результат взаимодействия. Хранение Журнала в электронном виде осуществляется сотрудником кооператива, ответственным за обеспечение хранения, назначенным распорядительным актом единоличного исполнительного органа. Проверку соблюдения нумерации установленному порядку осуществляет сотрудник кооператива, ответственный за обеспечение хранения Журнала.

В графе 1 Журнала указывается регистрационный номер взаимодействия, присваиваемый в хронологическом порядке (последовательное возрастание нумерации от более ранних дат к более поздним). Нумерация является сквозной, ведется с даты заведения Журнала и заканчивается в дату окончания ведения. В графе 2 Журнала указывается дата взаимодействия в формате ДД.ММ.ГГГГ. В графе 3 Журнала указывается фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги (должника). В графе 4 Журнала указываются контакты (этапы взаимодействия, в том числе (при наличии) попытки взаимодействия), осуществленные сотрудником, производившим непосредственное взаимодействие с получателем финансовой услуги (должником). В графе 5 Журнала указывается краткая формулировка содержания взаимодействия, исчерпывающим образом отражающая его содержание, например: "Передача информации о наличии просроченной задолженности" (в это понятие входит информация, подлежащая доведению до должника, в соответствии с требованиями Стандарта: о факте просроченной задолженности должника, наименовании, контактном телефоне кооператива, о сумме займа, процентов и иных платежей, не уплаченных в срок, которые определены договором займа, о порядке и сроках погашения просроченной задолженности, о последствиях просрочки исполнения денежного обязательства). В случае если взаимодействие с получателем финансовой услуги не относится к взысканию просроченной задолженности, краткая формулировка содержания взаимодействия должна указывать на характер такого взаимодействия, например: "Передача информации об изменении процентной ставки", и т.п. В графе 6 Журнала указывается в краткой форме достигнутый результат взаимодействия, например: "Должник оплатит в указанную дату (указывается дата)" или "Информация доведена посредством СМС" (если контакт по телефону не осуществим), и т.д.

Порядок подготовки и обучения сотрудников Кредитного потребительского кооператива «Объединенные Финансы», осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг

Данный Порядок подготовки и обучения сотрудников Кредитного потребительского кооператива «Объединенные Финансы» (далее по тексту настоящего Приложения – Кооператив), осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, разработан и утвержден в составе Положения по защите прав и интересов пайщиков Кооператива (далее по тексту настоящего Приложения – Положение) и представлен в виде Приложения №6, являющегося неотъемлемой частью Положения.

1. Общие положения

1. В Кооперативе с учетом требований статьи 12 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (далее по тексту настоящего Приложения - Стандарт), а также характера и особенностей его деятельности проводятся мероприятия, направленные на подготовку и обучение сотрудников.

2. Целью обучения сотрудников Кооператива является получение знаний, необходимых для исполнения ими законодательных актов РФ, нормативных правовых актов РФ, нормативных актов Банка России в сфере кредитной кооперации, включая Стандарт, внутренних нормативных документов Кооператива, а также усвоение информации, предусмотренной статьей 3 Стандарта для ознакомления с ней получателей финансовых услуг при осуществлении непосредственного взаимодействия с ними.

3. Порядок подготовки и обучения сотрудников Кооператива (далее также – Порядок обучения), включая тематику обучения, при необходимости подвергается анализу и изменению единоличным исполнительным органом Кооператива (далее по тексту настоящего Приложения – Председатель Правления Кооператива).

Анализ и изменение Порядка обучения, включая тематику обучения, проводится Председателем Правления Кооператива на предмет их актуальности с учетом выхода новых нормативных документов (внесения изменений в действующие), включая утверждение новых редакций внутренних нормативных документов Кооператива, а также в связи с изменениями в деятельности Кооператива.

2. Требования к формированию перечня сотрудников, которые должны проходить обязательную подготовку и обучение

1. Настоящим Порядком обучения в соответствии с требованиями статьи 12 Стандарта определено, что обязанность проходить обязательную подготовку и обучение для целей настоящего Порядка возлагается на сотрудников Кооператива, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

2. Перечень сотрудников (должностей) составлен с учетом штатного расписания Кооператива и должностных обязанностей сотрудников Кооператива на дату утверждения настоящего Порядка.

В Перечень сотрудников (должностей) включаются следующие сотрудники Кооператива, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг:

- ведущий менеджер по работе с клиентами;
- менеджер по работе с клиентами;

- иные сотрудники Кооператива по усмотрению Председателя Правления Кооператива с учетом особенностей деятельности Кооператива и его взаимодействия с получателями финансовых услуг.

3. Формы, периодичность и сроки обучения

1. Обучение в Кооперативе проводится в следующих формах:

- вводный инструктаж;
- целевой инструктаж.

2. Вводный инструктаж проводится в целях ознакомления сотрудников Кооператива, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, с законодательными актами РФ, нормативными правовыми и иными актами РФ, нормативными актами Банка России в сфере кредитной кооперации, а также внутренними нормативными документами Кооператива.

Вводный инструктаж проводится однократно Председателем Правления Кооператива или лицом, назначенным распорядительным актом Кооператива (далее по тексту настоящего Приложения – Ответственное лицо), при приеме сотрудника на работу на должности, указанные в пункте 2 раздела 2 настоящего Порядка, а также при переводе (временном переводе) на такие должности.

3. Целевой инструктаж сотрудники Кооператива проходят в целях получения и совершенствования знаний, необходимых для соблюдения ими законодательных актов РФ, нормативных правовых и иных актов РФ, нормативных актов Банка России в сфере кредитной кооперации, внутренних нормативных документов Кооператива, а также в целях формирования и совершенствования системы внутреннего контроля Кооператива.

Целевой инструктаж сотрудников Кооператива проводится Ответственным лицом в следующих случаях:

- при изменении действующих и вступлении в силу новых законодательных актов РФ, нормативных правовых и иных актов РФ, нормативных актов Банка России в сфере кредитной кооперации, в части вопросов, относящихся к соответствующим областям деятельности Кооператива, - не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты вступления в силу соответствующих актов;
- при утверждении в Кооперативе новых или изменении действующих внутренних нормативных документов - не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты утверждения или изменения указанных документов;

- при повышении квалификации сотрудника Кооператива в связи с совершенствованием системы внутреннего контроля Кооператива, осуществляемом как по инициативе Кооператива, так и по инициативе надзорных органов (в форме участия как сотрудников, замещающих должности, включенные в Перечень сотрудников, так (при необходимости) и иных сотрудников Кооператива, - не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты принятия соответствующих решений;

- при переводе (временном переводе) сотрудника на другую должность в Кооперативе, в случае, когда имеющихся у него знаний недостаточно для исполнения обязанностей, предусмотренных в главах 3 и 4 Стандарта;

- при возложении на сотрудника Кооператива работы, связанной с исполнением обязанностей, предусмотренных положениями глав 3 и 4 Стандарта, и не обусловленной заключенным с ним трудовым договором.

В случаях, указанных в абзацах шестом и седьмом настоящего пункта, инструктаж проводится при наступлении соответствующего случая (переводе (временном переводе), возложении на сотрудника Кооператива обязанностей).

Для лиц, подлежащих обучению в соответствии с требованиями настоящего Порядка и отсутствующих на рабочем месте в связи с отпуском, служебной командировкой либо временной нетрудоспособностью, установленный абзацами третьим, четвертым и пятым настоящего пункта срок начинает исчисляться с рабочего дня, следующего за днем окончания отпуска, служебной командировки либо периода временной нетрудоспособности.

Ответственное лицо вправе (по своему усмотрению) в рамках целевого инструктажа довести до сведения сотрудников Кооператива информацию о выявленных фактах нарушений законодательства РФ в сфере кредитной кооперации, допущенных сотрудниками Кооператива, а также провести с сотрудниками Кооператива соответствующую разъяснительную работу о недопущении подобных нарушений в будущем.

4. Вводный инструктаж сотрудников Кооператива проводится в соответствии с тематическим планом, разработанным Ответственным лицом. В состав тематического плана вводного инструктажа входит изучение основных положений законодательных актов РФ, нормативных правовых и иных актов РФ, нормативных актов Банка России в сфере кредитной кооперации, включая Стандарт, в том числе перечня сведений, указанных в главе 3 Стандарта в качестве информации, обязательной для раскрытия получателю финансовой услуги, внутренних нормативных документов Кооператива, включая настоящее Положение.

Обучение сотрудников Кооператива в форме целевого инструктажа осуществляется Кооперативом самостоятельно и (или) с привлечением третьих лиц.

Принятие соответствующего решения находится в компетенции Председателя Правления Кооператива.

Продолжительность обучения в форме целевого инструктажа определяется Ответственным лицом в каждом конкретном случае самостоятельно.

Обучение может быть организовано в виде лекций, в том числе дистанционно, в режиме прямой видеотрансляции или в записи.

Для более глубокого изучения отдельных вопросов дополнительно могут быть проведены практические занятия (семинары, тренинги, деловые игры, круглые столы и иные аналогичные мероприятия).

4. Учет прохождения сотрудниками обучения.

1. В Кооперативе осуществляется учет прохождения его сотрудниками обучения.

Лицом, ответственным за учет прохождения сотрудниками обучения в сфере кредитной кооперации является Ответственное лицо.

2. Факт проведения вводного инструктажа подтверждается собственноручными подписями обучаемого сотрудника и Ответственного лица, проводившего инструктаж, которые проставляются в соответствующем Акте, форма и содержание которого установлена ниже в настоящем Приложении.

Факт проведения первичной проверки знаний подтверждается собственноручной подписью Ответственного лица, проводившего проверку знаний, которая проставляется в Акте о проведении соответствующего вводного инструктажа.

Факт проведения целевого инструктажа подтверждается собственноручными подписями обучаемого сотрудника и Ответственного лица, проводившего инструктаж, которые проставляются в соответствующем Акте, форма и содержание которого установлена ниже в настоящем Приложении.

Одним Актом может подтверждаться факт проведения целевого инструктажа в отношении сразу нескольких сотрудников.

3. Документы (либо их копии), свидетельствующие о прохождении сотрудниками Кооператива обучения в сфере кредитной кооперации, хранятся в отдельной папке в течение всего времени их работы в Кооперативе.

Допускается хранение указанных документов в электронном виде (скан-копий).

Ответственным лицом в течение всего времени работы сотрудника в Кооперативе в отдельную папку приобщаются оригиналы или копии документов, подтверждающих прохождение сотрудником обучения в сфере кредитной кооперации.

Ответственное лицо самостоятельно определяет форму и способ хранения данных и документов в отдельной папке.

5. Проверка знаний сотрудников Кооператива в сфере кредитной кооперации

1. Первичная проверка знаний сотрудников Кооператива в сфере кредитной кооперации проводится Ответственным лицом однократно по истечении 1 (одного) месяца с даты проведения вводного инструктажа.

2. Первичная проверка знаний сотрудников Кооператива в сфере кредитной кооперации осуществляется в форме тестирования или собеседования (в т.ч. с использованием моделирования и разбора конкретных практических ситуаций) в целях выявления уровня понимания и осмысления полученных сотрудниками знаний и навыков в сфере кредитной кооперации.

3. Конкретная форма проведения первичной проверки знаний сотрудника определяется Ответственным лицом.

4. Тестирование сотрудников проводится письменно в течение рабочего времени на основе материалов, разработанных Ответственным лицом или третьими лицами. Допускается проведение тестирования с использованием

программного обеспечения или интерактивных форм в сети Интернет. Настоящее Положение не содержит требования о хранении в отдельной папке ответов на тестирование.

5. Собеседование с сотрудниками Кооператива проводится устно в течение рабочего времени по вопросам и темам, доведенным до сведения сотрудников в ходе вводного инструктажа.

6. Сведения о проведении первичной проверки знаний фиксируются в Акте о проведении вводного инструктажа и первичной проверки знаний. В случае, указанном в настоящем пункте, наличие одного Акта о проведении вводного инструктажа и первичной проверки знаний является исчерпывающей формой фиксации результатов проведения обучения сотрудников и проверки соответствия требованиям, установленным статьей 12 Стандарта.

7. В случае если по результатам первичной проверки Ответственное лицо оценит уровень знаний сотрудника как неудовлетворительный, с таким сотрудником проводится повторный вводный инструктаж, и не позднее чем через месяц проводится повторная первичная проверка знаний. Сведения о повторном вводном инструктаже и результатах повторной первичной проверки знаний вносятся Ответственным лицом в Акт, в качестве которого используется форма Акта о проведении вводного инструктажа и первичной проверки знаний. В случае, указанном в настоящем пункте, наличие двух Актов о проведении вводного инструктажа и первичной проверки знаний (проводимом первоначально и повторно) является исчерпывающей формой фиксации результатов проведения обучения сотрудников и проверки соответствия требованиям, установленным статьей 12 Стандарта.

8. В случае если после прохождения повторного вводного инструктажа по итогам повторной проверки знаний будет выявлен неудовлетворительный уровень знаний сотрудника, Ответственное лицо вправе составить Акт о неполном служебном соответствии сотрудника.

9. Ниже приведены Примерная форма Акта о проведении вводного инструктажа и первичной проверки знаний и Примерная форма Акта о проведении целевого инструктажа.

Примерная форма Акта о проведении вводного инструктажа и первичной проверки знаний

АКТ

о проведении вводного инструктажа и первичной проверки знаний
сотрудника Кредитного потребительского кооператива «Объединенные Финансы»
(далее – Кооператив)

ВВОДНЫЙ ИНСТРУКТАЖ от __.__.20__

В соответствии с требованиями Стандарта и Положением по защите прав и интересов пайщиков Кооператива (далее – Положение), Ответственным лицом проведен вводный инструктаж сотрудников, которые должны проходить обязательную подготовку и обучение в сфере кредитной кооперации (далее – Инструктаж).

Инструктаж проведен в соответствии с тематическим планом вводного инструктажа, разработанным Ответственным лицом в соответствии с требованиями настоящего Положения.

Нижеподписавшийся сотрудник Кооператива собственноручной подписью подтверждает факт проведения Инструктажа.

Фамилия, имя, отчество	Должность	Подпись

Сведения об Ответственном лице, проводившем Инструктаж			
Фамилия, имя, отчество	Должность	Дата	Подпись

ПЕРВИЧНАЯ ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ¹ от __.__.20__

В соответствии с Положением и Порядком обучения, действующими на дату проведения Проверки, проведена первичная проверка знаний (далее – Проверка) в форме:

устного собеседования, письменного тестирования.

Сведения о результатах Проверки	
Фамилия, имя, отчество	Оценка уровня знаний
	<input type="checkbox"/> удовлетворительно; <input type="checkbox"/> не удовлетворительно

Сведения об Ответственном лице, проводившем Проверку			
Фамилия, имя, отчество	Должность	Дата	Подпись

¹ Первичная проверка знаний проводится однократно по истечении одного месяца с даты проведения вводного инструктажа.

Примерная форма Акта о проведении целевого инструктажа

АКТ
о проведении целевого инструктажа
сотрудника Кредитного потребительского кооператива «Объединенные Финансы»
(далее – Кооператив)

В соответствии с требованиями Стандарта и Положением по защите прав и интересов пайщиков Кооператива (далее – Положение), Ответственным лицом проведен целевой инструктаж сотрудников, которые должны проходить обязательную подготовку и обучение в сфере кредитной кооперации (далее – Инструктаж).

Инструктаж в соответствии с Порядком обучения, действующем на дату проведения Инструктажа, проведен в связи с:

изменением действующих и вступлением в силу новых законодательных актов РФ, нормативных правовых и иных актов РФ, нормативных актов Банка России в сфере кредитной кооперации, в части вопросов, относящихся к соответствующим областям деятельности Кооператива;

утверждением в Кооперативе новых или изменением действующих внутренних нормативных документов;

повышением квалификации сотрудника Кооператива в связи с совершенствованием системы внутреннего контроля Кооператива, осуществляемом как по инициативе Кооператива, так и по инициативе надзорных органов;

переводом (временным переводом) сотрудника на другую должность в Кооперативе, в случае, когда имеющихся у него знаний недостаточно для исполнения обязанностей, предусмотренных в главах 3 и 4 Стандарта;

возложением на сотрудника Кооператива работы, связанной с исполнением обязанностей, предусмотренных положениями глав 3 и 4 Стандарта, и не обусловленной заключенным с ним трудовым договором.

Конкретное основание для проведения Инструктажа:

Нижеподписавшиеся сотрудники собственноручными подписями подтверждают факт проведения Инструктажа.

Фамилия, имя, отчество	Должность	Подпись

Сведения об Ответственном лице, проводившем Инструктаж

Фамилия, имя, отчество	Должность	Дата	Подпись