

**УТВЕРЖДЕНО**

Председателем правления НО КПК «СтройСберКасса»

Кухарчук Е.С.

Приказ от 16.01.2023 № 1-01/2023

Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг в  
НО КПК «СтройСберКасса»

Г. Севастополь 2023 год

## **1. Общие положения**

1.1. Порядок работы с обращениями получателей финансовых услуг (далее по тексту – Порядок) в НО КПК «СтройСберКасса» (далее по тексту – Кооператив) разработан 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 (утвержден Банком России 14.12.2017 г.).

1.2. Настоящий порядок находится в местах оказания услуг – в обособленных подразделениях Кооператива в папке-сшиве «Информация для получателей финансовых услуг в НО КПК «СтройСберКасса», а также размещен на сайте Кооператива.

1.3. Под обращением в настоящем Порядке понимается направленное в Кооператив получателем финансовой услуги (его представителем или правопреемником) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания Кооперативом финансовых услуг.

## **2. Способы направления обращений**

2.1. Обращения получателей финансовых услуг могут быть направлены в Кооператив следующими способами:

2.1.1. путем личного вручения обращения должностному лицу Кооператива, ответственному за прием обращений как в главном офисе, так и в любом обособленном подразделении Кооператива в рабочие дни и часы работы этого подразделения;

**2.1.2.** по почте в документарной форме заказным отправлением с уведомлением (без уведомления) о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью пайщика, подписью представителя пайщика с приложением подлинника/надлежащей копии доверенности, иного документа, подтверждающего полномочия представителя, либо подписью представителя пайщика и его печатью по адресу: **299057, Севастополь г, внутригородская территория Гагаринский муниципальный округ, Октябрьской революции пр-кт, дом 43, квартира 51**

2.1.3. (юридический и почтовый адрес Кооператива);

2.1.4. по электронной почте: [stroysberkassa@mail.ru](mailto:stroysberkassa@mail.ru), в форме электронного документа, подписанного электронной подписью.

2.2. Обращения получателей финансовых услуг в Саморегулируемую организацию кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные Финансы», предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31, оф. 522.

2.3. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением или по электронной почте (документы в электронном виде подписываются электронной подписью) в Банк России на почтовый адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12 либо в территориальное учреждение Банка России.

### **3. Требования к содержанию сообщения**

3.1. Обращение получателя финансовой услуги являющегося физическим лицом должно содержать: фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; обращение получателя финансовой услуги являющегося юридическим лицом должно содержать: полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.2. В обращение включается следующая информация и документы (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Кооперативом;

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

3) наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника Кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.

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

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

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица.

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

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3.4. 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. Для физических лиц документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются: нотариально удостоверенная доверенность (или её нотариально заверенная копия), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным) или нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем); для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно

учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

3.5. Кооператив обязан рассмотреть обращение по существу после устранения причин, указанных в п. 3.3 настоящего Порядка.

3.6. Кооператив вправе не рассматривать обращения получателя финансовой услуги в случае возникновения у Кооператива сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Кооператив информирует пайщика о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

## **4. Порядок рассмотрения обращений**

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

4.2. В целях своевременного рассмотрения поступающих обращений Председатель правления Кооператива приказом назначает лицо (лиц) ответственных за рассмотрение обращений.

4.3. Лица, ответственные за рассмотрение обращений вправе:

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

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

- в случае необходимости обращаться непосредственно к Председателю правления Кооператива с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

### **4.4. Прием обращения:**

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

4.4.2. Поступившее в Кооператив обращение получателя финансовой услуги подлежит фиксации в «Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг» в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, с отражением по каждому обращению следующих сведений:

- дата регистрации обращения;
- входящий номер сообщения;
- в отношении физических лиц – ФИО физ. лица – получателя финансовых услуг или наименование юр. лица - для получателя фин. услуг – юридического лица;
- примечание.

4.4.3. Записи в Журнал регистрации обращений получателей финансовых услуг вносит лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг в Кооперативе.

4.4.4. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано рассмотреть обращение и составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале однако в любом случае не позднее следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в Журнале, установленного в пункте 4.4.2 настоящего Порядка. В случае, если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственное лицо обязано в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги Кооператив обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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

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

- внутренних нормативных документов Кооператива;
- документов, относящихся к договору на предоставление пайщику займа (договор займа подписанного сторонами, заявление на заем подписанного заемщиком, документ, подтверждающий выдачу пайщику займа, согласие о предоставлении сведений в БКИ подписанное сторонами);

- документов, относящихся к договору передачи личных сбережений (договор передачи личных сбережений подписанный сторонами, документ подтверждающий передачу пайщиком личных сбережений)

подлежит рассмотрению в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг.

4.4.7. Документ, подтверждающий полное исполнение обязательств по договору займа предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня.

4.4.8. В течение 1 (одного) рабочего дня с даты регистрации соответствующего запроса в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг.

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

#### **4.5. Ответ на обращение:**

4.5.1. На каждое обращение получателя финансовой услуги Кооператив обязан ответить письменно. Если ответственное лицо полагает, что обращение должно быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводятся объяснения, какие действия принимаются Кооперативом по обращению и какие действия должен принять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственное лицо полагает, что обращение не может быть удовлетворено, и имеются полномочия для

принятия соответствующего решения, то оно готовит мотивированный ответ с указаниями причин отказа.

4.5.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Кооператива, направленный в соответствии с п. 4.4.4 настоящего Порядка, в течение срока, превышающего 14 (четырнадцать) дней, ответственное лицо вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не предоставлены.

4.5.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Кооператив предлагает лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4.5.4. Ответ на обращение фиксируется в Журнале регистрации ответов Кооператива на обращения получателей финансовых услуг, в котором отражаются следующие сведения об ответе на обращение:

- дата регистрации;
- исходящий номер ответа на обращение;
- входящий номер и дата обращения получателя финансовых услуг.

4.5.5. Ответ на обращение Кооператив направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги (в том числе при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями ФЗ от 27.06.2006 г. №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), либо вручает лично получателю финансовой услуги в офисе Кооператива (в офисе обособленного подразделения Кооператива).

4.5.6. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, в том числе адвокатом, действующими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, или правопреемником ответ на такое обращение Кооператив направляет по адресу, указанному представителем, в том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Кооперативу получателем финансовой услуги, с учетом требований, установленных п. 4.5.5 настоящего Порядка.

4.5.7. Ответ на обращение получателя финансовой услуги, а также запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовой услуги подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Кооператива.

4.5.8. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Кооперативом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг.

4.5.9. Журнал регистрации обращений получателей финансовых услуг и журнал регистрации ответов на обращения получателей финансовых услуг ведутся в Кооперативе на бумажном носителе.

4.5.10. Обращения (в том числе копии), документы по их рассмотрению и ответы Кооператива на обращения являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от Банка России, уполномоченных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся предоставления информации о получателе финансовой услуги и (или) его обращении.

## **5. Анализ обращений**

5.1. Кооператив использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений.

5.2. Кооператив не реже чем 1 (один) раз в год, а именно не позднее 15 (пятнадцатого) января года, следующего за анализируемым, производит обобщение и типизацию обращений за и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

5.3. 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).

