

УТВЕРЖДЕНО
Правлением кооператива
протоколом правления
от 01.06.2018

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке взаимодействия с получателями финансовых услуг

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке взаимодействия с получателями финансовых услуг (далее - Положение) составлено на основании 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 - Базовый стандарт).

1.2. Получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, являющееся членом кредитного потребительского кооператива (далее - кредитный кооператив), или обратившееся с намерением вступить в кредитный кооператив с целью получения финансовых услуг.

1.3. Обращение - направленное в кредитный кооператив в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания кредитным кооперативом финансовых услуг.

Обращения (в том числе копии), документы по их рассмотрению и ответы кредитного кооператива на обращения являются конфиденциальной информацией, 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.

1.4. Финансовая услуга - услуга по привлечению денежных средств на основании договоров займа, заключаемых с юридическими лицами, и договоров передачи личных сбережений, заключаемых с физическими лицами, а также услуги по предоставлению займов кредитными кооперативами физическим и юридическим лицам.

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

- на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;
- без затрат (но не более одного раза по одному договору и не ограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа) и без совершения дополнительных действий получателем финансовых услуг;
- на русском языке, с использованием хорошо читаемого шрифта
- в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия) и однозначное толкование условий финансовой услуги.

1.6. Способы взаимодействия кредитного кооператива с получателем финансовой услуги - согласованные с получателем финансовой услуги в п.16 индивидуальных условий договора потребительского займа, способы: личное обращение в офис, почтовые отправления, отправления через курьера, телефонная связь, текстовые сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, сообщения на адрес электронной почты получателя, личные встречи, иные способы взаимодействия.

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

1.8. Адрес для направления обращений: ул. Коммуны,33, пгт. Фаленки, Кировская область, 612500, e-mail: KPKfov@yandex.ru

II. Порядок и сроки предоставления информации, связанной с заключением и исполнением договора

2.1. Кредитный кооператив обязан предоставить получателю финансовых услуг по его письменному заявлению заверенные уполномоченным должностным лицом следующие документы или их копии (или обосновать невозможность предоставления копий таких документов в связи с их утратой) в следующие сроки (в рабочих днях со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений»):

№ п/п	Наименование документа (копии)	Срок предоставления
	По договору займа	
1.	договор займа, подписанный сторонами (с графиком платежей)	10 рабочих дней
2.	подписанное получателем финансовых услуг заявление о предоставлении займа	
3.	документ, подтверждающий выдачу получателю финансовых услуг займа (расходный кассовый ордер, платёжное поручение, справки в налоговую, в ФСС, ПФ, администрацию МО, в банки и пр.)	
4.	справка, подтверждающая полное исполнение получателем финансовых услуг обязательств по договору займа	1 рабочий день
	По договору передачи личных сбережений	
5.	договор передачи личных сбережений, подписанный сторонами	10 рабочих дней
6.	документ, подтверждающий передачу получателем финансовой услуги личных сбережений (приходный кассовый ордер, платёжное поручение, справки в налоговую, в ФСС, администрацию МО, в банки и пр)	

2.2. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа, кредитный кооператив с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки должника обязан бесплатно не позднее 7 (семи) календарных дней со дня возникновения просроченной задолженности направить в адрес должника следующую информацию одним из способов:

- СМС-оповещение: *КПК "ФОВ" просит в течении 3 дней погасить просроченную задолженность по займу в любом офисе кооператива или по реквизитам, указанным в Вашем договоре. На XX.XX.XXXX не уплачены в срок: сумма займа - XXXX р, проценты - XXXX р, штраф - XXXX р. В противном случае КПК имеет право ввести процедуру взыскания долга. Справки по тел. XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, и/или*

-Телефонограмму со следующим текстом: *КПК "ФОВ" просит в течении 3 дней погасить просроченную задолженность по займу в любом офисе кооператива или по реквизитам, указанным в Вашем договоре. На XX.XX.XXXX не уплачены в срок: сумма займа -*

XXXX р, проценты - XXXX р, штраф - XXXX р. В противном случае КПК имеет право ввести процедуру взыскания долга. Справки по тел. XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX, и/или

- Почтовое отправление следующего образца (Приложение 1)

2.3. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги может подать заявление на имя исполнительного директора о реструктуризации задолженности в следующих случаях, подтвержденных документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями:

- 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 инвалидности 1-2 группы;
- 4) тяжелое заболевание, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании ограниченно дееспособным либо недееспособным;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей;
- 7) потеря работы 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 Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда, 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 и (или) его способность исполнять обязательства по договору займа.

2.4. В течение 15 дней со дня регистрации заявления Правление кооператива принимает решение по заявлению о реструктуризации, лицо (лица), ответственное за обращения направляет заявителю ответ почтовым отправлением или при личном обращении в офис.

2.5. В случае принятия Правлением кооператива положительного решения о реструктуризации задолженности по договору займа, в ответе получателю финансовых услуг кредитный кооператив представляет Проект соглашения между кредитным кооперативом и получателем финансовых услуг (приложение 2).

2.6. 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 претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

2.7. Претензия, направляемая кредитным кооперативом, одним из способов, указанных в п.1.6. настоящего Положения должна быть следующего образца (приложение 3).

2.8. 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.

2.9. 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.

III. Требования и рекомендации к содержанию обращений получателей финансовых услуг

3.1. Обращение должно содержать:

Для физического лица	Для юридического лица
фамилию, имя, отчество (при наличии)	полное наименование
почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме	
адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа	
подпись физического лица	подпись уполномоченного представителя юридического лица
<i>В случае подачи обращения в электронном виде</i>	
простую электронную подпись или иной вид электронной подписи, определенной в договоре между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом	
<i>В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги</i>	
– нотариально удостоверенную доверенность (или её нотариально заверенная копия), – решение суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным) – нотариально заверенную копию решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем)	доверенность, заверенную печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанную руководителем юридического лица

3.2. В обращение рекомендуется включить следующую информацию и документы (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и кредитным 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 кредитного 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.

Пример оформления обращения представлен в приложении 4.

3.3. Кредитный кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения, но обязан рассмотреть обращение по существу после устранения причин, в следующих случаях:

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки;
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников кредитного кооператива, а также членам их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

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

IV. Прием и регистрация обращений

4.1. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений приказом исполнительного директора назначается лицо (лица), ответственное за рассмотрение обращений и принятия решения по обращению в офисах кооператива и по кооперативу в целом.

4.2. Лица, ответственные за рассмотрение обращений в офисах в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, заносит в Журнал регистрации обращений получателей финансовых услуг КПК «ФОВ» (Приложение 5), следующие сведения по каждому обращению:

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
- 2) получателя финансовой услуги от имени которого направлено обращение: фамилия, имя, отчество (при наличии) / наименование юридического лица;
- 3) тематика обращений;
- 4) лицо, ответственное за рассмотрение обращения
- 5) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение;
- 6) результат рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично)
- 7) Способ уведомления (вручен лично, эл. почтой, почтовым отправлением)

4.3. Форма ведения Журнала регистрации обращений (далее - Журнал) - на бумажном носителе в каждом офисе, с ежемесячной передачей сведений в головной офис лицу, ответственному за рассмотрение обращений по кооперативу.

4.4. Лицо, ответственные за рассмотрение обращений по кооперативу ведет на бумажном носителе сводный Журнал.

4.5. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся в головном офисе кооператива в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале .

V. Сроки рассмотрения обращений

5.1. 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 или запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

5.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос кредитного кооператива, в течение срока, превышающего 14 (четырнадцать) дней, ответственное лицо вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и(или) документы не предоставлены

5.3. В случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги лицо, ответственное за рассмотрение обращений обязано рассмотреть обращение и составить ответ в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

5.3. Полученное в устной форме заявление должника относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, подлежит рассмотрению в день заявления менеджерами (специалистами) офисов или специалистами службы взыскания.

VI. Предоставление получателю финансовой услуги ответа на обращение

6.1. Кредитный кооператив обязан отвечать на каждое полученное им обращение.

6.2. 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.

6.3. Для составления ответа на обращение лицо (лица), ответственное за рассмотрение обращений имеет право:

1) требовать у работников кредитного кооператива предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам обращения;

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

6.4. 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).

6.5. 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.

6.6. В случае невозможности удовлетворить обращение, кредитному кооперативу рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

6.7. Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовой услуги, а также ответ на обращение получателя финансовой услуги подписывается исполнительным директором или иным уполномоченным представителем кредитного кооператива.

6.8. Ответ на обращение кредитный кооператив направляет по адресу, предоставленному в обращении получателем финансовой услуги или официальным представителем (с копией по адресу, предоставленному кредитному кооперативу получателем финансовой услуги) (в том числе в договоре), либо вручает лично в офисе кредитного кооператива.

VII. Взаимодействие с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями

7.1. Кредитный кооператив придерживается принципа равной доступности финансовых услуг для людей с инвалидностью, пожилых и маломобильных граждан.

7.2. Для обеспечения возможности заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями кредитный кооператив использует следующие меры:

- возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателями финансовых услуг,
- возможность печати документов 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.

**Кредитный потребительский кооператив «Фаленское общество взаимопомощи»
(КПК «ФОВ»)**

Кировская область, пгт.Фаленки, ул.Коммуны,33 тел.(83332) 2-21-36

№
От

Пайщику КПК «ФОВ»

Проживающему : _____

Копия поручителям :

Проживающему : _____

Проживающему : _____

Напоминаем, что Вами нарушен график платежей по договору займа № 0 от 09.01.2018 г.

В соответствии с графиком платежей общая сумма Вашей задолженности составляет :

30000 (тридцать тысяч рублей 00 копеек)	руб. из которых :
Сумма займа(ноль рублей 00 копеек)	руб.
Проценты (ноль рублей 00 копеек)	руб.
Штраф (пени)(ноль рублей 00 копеек)	руб.

Одновременно разъясняем, что при несвоевременном внесении платежа согласно графику и возникновении просроченной задолженности возможно применение к Вам санкций в порядке п.12 Индивидуальных условий Договора займа, а именно:

штраф (пени) 20 % годовых - при образовании просроченной за задолженности.

Предлагаем Вам погасить имеющуюся задолженность по договору займа, при отсутствии финансовой возможности сделать это единовременно, предлагаем погасить сумму долга поэтапно, путем заключения соответствующего соглашения о рассрочке платежа. В противном случае документы будут переданы в суд.

КПК «ФОВ»

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ № _____
К ДОГОВОРУ ЗАЙМА (ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ) № _____

г. _____

___. __. 201__

Кредитный потребительский кооператив "Фаленское общество взаимопомощи" (далее по тексту - КПК "ФОВ")

в лице: _____

действующей (го) на основании Устава, именуемый в дальнейшем изложении "Заимодавец" с одной стороны, и пайщик КПК «ФОВ» _____, именуемый в дальнейшем изложении "Заемщик", с другой стороны, совместно именуемые "Стороны", заключили настоящее Дополнительное соглашение о нижеследующем:

- 1 Стороны пришли к соглашению изменить содержание пункта 4 Индивидуальных условий договора, изложить его в следующей редакции:

1. Индивидуальные условия договора займа		
№ п	Условие	Содержание условия
4	Процентная ставка по Договору	Проценты за пользование займом начисляются с момента выдачи суммы займа по дату фактического возврата суммы займа. Процентная ставка за пользование займом устанавливается в размере: ___ % годовых от остатка суммы займа на момент внесения платежа.

- 2 Прочие пункты Договора займа № _____ не затронутые настоящим соглашением, сохранить в прежней редакции.
- 3 Настоящее соглашение считается заключенным с момента его подписания сторонами.
- 4 Настоящее соглашение составлено в двух экземплярах, по одному для каждой стороны. Каждый экземпляр имеет равную юридическую силу. Второй экземпляр Заемщиком получен.

5. Реквизиты сторон

"Заимодавец"

Полное наименование Кредитный потребительский кооператив "Фаленское общество взаимопомощи"
 расчетный счет 40703810522010000014
 Банк Кировский РФ АО «Россельхозбанк»
 Корсчет 30101810600000000787
 БИК / ИНН / КПП 043304787/ 4335003096/ 433501001
 Адрес 612500, Кировская обл., пгт.Фаленки, ул.Коммуны,33
 Телефон / Факс 8(83332) 2-21-36

"Заемщик"

Фамилия Имя Отчество _____
 Паспорт _____ выдан __. __. ____
 место прописки _____
 место жительства _____
 дата рождения __. __. ____
 место рождения _____
 телефоны _____

Исполнитель _____

Заемщик _____

**Кредитный потребительский кооператив «Фаленское общество взаимопомощи»
(КПК «ФОВ»)**

Кировская область, пгт.Фаленки, ул.Коммуны,33 тел.(83332) 2-21-36

№
От

Пайщику КПК «ФОВ»

Проживающему : _____

Копия поручителям :

Проживающему : _____

Проживающему : _____

УВЕДОМЛЕНИЕ

КПК «ФОВ» доводит информацию о том, что Ваша задолженность по оплате займам № 0 от 00.00.0000 на _____ составляет 0 (_____) руб. _____ коп. из которых :

Сумма займа	(ноль рублей 00 копеек)	руб.
Проценты	(ноль рублей 00 копеек)	руб.
Штраф (пени)	(ноль рублей 00 копеек)	руб.

Просим срочно предпринять все возможные меры, направляемые на ликвидацию имеющейся задолженности, при отсутствии финансовой возможности сделать это одновременно, предлагаем погасить сумму долга поэтапно, путем заключения соответствующего соглашения о рассрочке платежа.

Ваше бездействие может вызвать ряд неблагоприятных последствий. Нормы действующего законодательства определяют широкий спектр мер воздействия на неплательщика и их поручителей : **принудительное (судебное)** взыскание сумм задолженности; **наложение ареста** на денежные средства, имущество должника.

Кроме того, наряду с обозначенными мерами принудительного воздействия, Вас могут подвергнуть (в некоторых случаях) уголовному наказанию.

Одновременно разъясняем, что при несвоевременном внесении платежа согласно графику и возникновении просроченной задолженности возможно применение к Вам санкций в порядке п.12 индивидуальных условий Договора займа, а именно : штраф 20 % годовых на остаток суммы займа;

Предлагаем Вам погасить имеющуюся задолженность по договору займа до _____. В противном случае, за неисполнение Вами обязательств и настоящего уведомления, КПК «ФОВ» оставляет за собой право обратиться в Суд за взысканием задолженности.

КПК «ФОВ»

**Журнал регистрации обращений
получателей финансовых услуг КПК «ФОВ»**

офис _____

за _____ месяц 201__ года

№ п/п	дата обращения	входящий номер	Получатель финансовой услуги Ф.И.О./ наименование юр. лица	Тема обращения	Лицо, ответственное за рассмотрение обращения	дата ответа	исходящий номер	Результат удовлетворено (У), не удовлетворено (НУ), удовлетворено частично (УЧ)	Способ уведомления вручен лично (ВЛ) эл. почтой (ЭП) почтовым отправлением (П)

* входящие и исходящие номера включают:

символ офиса: Ф – Головной офис; З – обособ.подразд. в Зуевке;

