

«УТВЕРЖДЁН»

Протоколом общего собрания
Кредитного потребительского кооператива
«Реал-Инвест»
Протокол от «28» июня 2024 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**Кредитного потребительского кооператива
«Реал-Инвест»**

**по защите прав и интересов физических и юридических
лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых
членами саморегулируемых организаций в сфере
финансового рынка, объединяющих кредитные
потребительские кооперативы**

г. Киров
2024 г.

Глава 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано и утверждено Правлением Кредитного потребительского кооператива «Реал-Инвест» (далее – Кооператив) в целях:

- 1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых кредитными кооперативами;
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия кредитных кооперативов с получателями финансовых услуг;
- 3) обеспечения информационной открытости рынка кредитной кооперации в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности кредитных кооперативов;
- 4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых кредитными кооперативами, а также создания условий для эффективного осуществления саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка (далее – саморегулируемые организации) контроля за деятельностью кредитных кооперативов.

2. Кооператив обеспечивает соблюдение требований настоящего Положения в случае заключения договора об оказании финансовой услуги с третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет Кооператива.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении

1.2.1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

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

2) 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;

3) официальный сайт Кооператива - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности Кооператива, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежит Кооперативу. При использовании Кооперативом своего официального сайта такой сайт должен находиться в доменной зоне ".рф" или ".ru";

4) получатель финансовой услуги - физическое (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, являющееся членом Кооператива, а также физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в Кооператив с намерением вступить в Кооператив с целью получения финансовой услуги;

5) реструктуризация задолженности - решение 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;

б) саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая кредитные кооперативы, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка" и Федеральным законом от 18.07.2009 N 190-ФЗ "О кредитной кооперации";

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

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Стандарте, 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 Кооперативом получателю финансовой услуги

2.1.1. В местах оказания финансовых услуг Кооператив раскрывает следующую информацию (приложение 1 к настоящему Положению):

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 Положения;

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 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 Кооператива солидарного несения субсидиарной ответственности по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов Кооператива, если эта обязанность члена Кооператива определена уставом Кооператива;

10) о порядке, условиях и способах участия члена Кооператива в управлении Кооперативом, в том числе о принципе самоуправления Кооператива и праве члена Кооператива участвовать в работе общего собрания членов Кооператива;

11) о порядке ознакомления получателя финансовых услуг с порядком и условиями привлечения денежных средств членов Кооператива и порядком предоставления займов членам Кооператива;

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

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

2.2. Принципы предоставления Кооперативом информации получателям финансовых услуг

2.2.1. Информация, подлежащая раскрытию и предоставлению 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 настоящего Положения, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

3) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению 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, 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;

6) в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами

"Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03", утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

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

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

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

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

- 1) договор передачи личных сбережений, подписанный сторонами;
- 2) документ, подтверждающий передачу получателем финансовой услуги личных сбережений (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).

2.3.3. Документы (или их копии), указанные в подпунктах 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 (приложение № 2 к настоящему положению) от получателя финансовой услуги в "Журнале регистрации обращений" (приложение № 3 к настоящему положению), который ведется на бумажном и (или) электронном носителе, в порядке, предусмотренном внутренними документами Кооператива (далее - Журнал). 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. В случае участия третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет Кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, в отношениях, возникающих в связи с предоставлением потребительского займа получателю финансовой услуги, копии документов, предусмотренных пунктом 2.3.1 настоящего положения, предоставляются

Кооперативом в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней (в отношении копии документа, предусмотренной подпунктом 5 пункта 2.3.1 настоящего положения, в срок, не превышающий 6 (шести) рабочих дней) со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовых услуг в Журнале.

2.4. Принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности Кооператива

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

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

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

2.4.4. Кооператив в материале рекламного характера обязан указывать следующую информацию:

1) об обязанности члена Кооператива солидарного несения субсидиарной ответственности по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов Кооператива 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 Кооператив оказывает услуги исключительно членам Кооператива.

Глава 3. Правила взаимодействия Кооператива с получателями финансовых услуг

3.1. Способы взаимодействия Кооператива с получателем финансовой услуги

3.1.1. Для предоставления информации получателю финансовой услуги 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. 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, Кооператив с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки должника обязан бесплатно не позднее 7 (семи) календарных дней со дня возникновения просроченной задолженности проинформировать должника о наличии такой задолженности, способами, указанными в статье 3.1 настоящего Положения.

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

3.3. Реструктуризация задолженности

3.3.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа Кооператив обязан обеспечить получателю финансовой услуги возможность подачи заявления о реструктуризации задолженности (приложение № 9 к настоящему положению), а также иных документов, предусмотренных пунктом 3.3.4 настоящей Положения. К порядку рассмотрения Кооперативом заявления о реструктуризации задолженности применяются положения главы 4 настоящего Положения. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа Кооператив направляет должнику уведомление о наличии просроченной задолженности (приложение № 12 к настоящему положению).

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

3.3.3. Кооператив рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед 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 Кооператива;
- 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 Российской Федерации относится к категории неполных;

8) обретение получателем финансовых услуг статуса единственного кормильца в семье;

9) призыв получателя финансовых услуг в Вооруженные силы Российской Федерации;

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

3.3.5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовых услуг о реструктуризации Кооператив принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления (приложение № 10 к настоящему Положению) и направляет ему ответ (приложение № 11 к настоящему Положению) с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

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

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

3.4. Порядок и случаи фиксации Кооперативом взаимодействия, осуществляемого по инициативе Кооператива, а также хранения соответствующей информации

3.4.1. Кооператив обеспечивает фиксацию и хранение всех иницируемых им телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по

сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, переписки через официальный сайт Кооператива (при наличии) и иных видов взаимодействия с должником, относящихся к деятельности Кооператива по возврату просроченной задолженности, любыми способами, за исключением абзаца 2 пункта 3.4.1 настоящего Положения.

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

3.4.2. Кооператив обязан обеспечить хранение зафиксированной информации со дня совершения взаимодействия, предусмотренного 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. Кооператив обязан обеспечить хранение зафиксированной информации, предусмотренной настоящей статьей, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Кредитный кооператив обязан сообщать должнику о фиксации взаимодействия с ним.

3.4.4. Кооператив фиксирует и хранит информацию, предусмотренную настоящей статьей в журнале взаимодействия, осуществляемого по инициативе Кооператива, (приложение № 4 к настоящему приложению), определяется Кооперативом за исключением случаев, установленных пунктом 3.4.1 настоящего положения. При этом форма фиксации и хранения такой информации, во всяком случае, должна содержать регистрационный номер, фамилию, имя и отчество (при наличии) должника, дату и содержание взаимодействия.

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

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

3.5.1. В обособленных подразделениях Кооператив обеспечивает соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

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

2) Кооператив обязан обеспечить соответствие обособленного подразделения установленным санитарным и техническим правилам и нормам, а также оборудование обособленного подразделения инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг;

3) работники 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) Кооперативу рекомендуется обеспечить возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации 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 статье 2.1 настоящего Положения, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о Кооперативе и финансовых услугах наравне с другими лицами.

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

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

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

3.6.3. Кооператив в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления информации, указанной в статье 2.1 настоящего Положения, проводить обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

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

3.6.5. Обучение, предусмотренное пунктом 3.6.3 настоящего положения, проводится в соответствии с программой обучения (приложение № 5 к настоящему положению) Кооператива, разработанной Кооперативом с учетом настоящего Положения и предусматривающая, в том числе:

- 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) тематика обучения;
- 5) способ оценки знаний работников по результатам проведенного обучения;
- 6) способ фиксации результатов проведения обучения работников и проверке соответствия требованиям, установленным настоящей статьёй.

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

1) при переводе (временном переводе) работника на другую должность в данном 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 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 Кооперативом самостоятельно или с привлечением третьих лиц. Кооперативом устанавливается план обучения (приложение № 7 к настоящему положению).

3.6.8. Работники Кооператива, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного настоящей статьёй. Результаты прохождения обучения фиксируются в журнале вводного инструктажа (приложение № 6 к настоящему положению). Работникам успешно прошедшим обучение выдается свидетельство установленного образца (приложение № 8 к настоящему положению). 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 Кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателей финансовых услуг о получении Кооперативом его обращения.

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

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

1) требовать у работников 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 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. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения кредитный кооператив по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Кредитный кооператив обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

4.1.5. 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 Кооператива.

4.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

4.2.1. 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 Федерального закона от 27.06.2006 N 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 случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, в том числе адвокатом, действующим 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 настоящим пунктом.

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

4.2.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем 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 Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная

руководителем получателя финансовой услуги.

4.2.4. В случае подачи обращения в электронном виде обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и Кооперативом. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги в соответствующем Кооперативе (при наличии) признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и Кооперативом.

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

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

4.2.7. Обращение должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес электронной почты, соответствующие требованиям, установленным пунктом 4.2.1 настоящего Положения, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

4.2.8. Кооператив доводит до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (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.

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

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников 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.

4.2.10. Кооператив рассматривает обращение по существу после устранения причин, указанных в пункте 4.2.9 настоящего положения.

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

4.2.12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Кооперативом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале. 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.

4.3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

4.3.1. Кредитный кооператив обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания клиентов, членов кредитного кооператива (найщиков) по адресу в пределах места нахождения кредитного кооператива, адресу места нахождения филиалов, представительств кредитного кооператива, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты кредитного кооператива (при наличии). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

4.3.2. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в кредитный кооператив. В случае поступления обращения в форме электронного документа кредитный кооператив обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным статьей 6.2 ФЗ № 190 "О кредитной кооперации".

4.2.3. Уведомление о регистрации направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между кредитным кооперативом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

4.3.4. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, заносят в Журнал (приложение № 13 к настоящему положению), 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, однако в любом случае не позднее следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в Журнале, установленного в пункте 4.3.2 настоящего Положения. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственное лицо обязано в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги 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 Кооперативом, подлежит рассмотрению Кооперативом в день заявления.

4.3.5. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

4.3.6. Ответ на обращение, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между кредитным кооперативом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

4.3.7. В случае выявления кредитным кооперативом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта кредитный кооператив направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую кредитные кооперативы, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющей кредитные кооперативы, контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", в день направления ответа на обращение заявителю.

4.3.8. Ответ на обращение по существу не дается кредитным кооперативом в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитного кооператива или члена кредитного кооператива, а также членов их семей;

4) текст обращения не поддается прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

4.3.9. Если в случаях, предусмотренных п. 2 - 5 ст. 11 Федерального закона от 04.08.2023 N 442-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации", кредитный кооператив принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в ч. 9 ст. 11 Федерального закона от 04.08.2023 N 442-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

4.3.10. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, кредитный кооператив вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном ч. 12 ст. 11 Федерального закона от 04.08.2023 N 442-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации.

4.3.11. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением кредитным кооперативом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящего пункта является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению кредитным кооперативом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

4.3.12. В случае поступления в кредитный кооператив из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", кредитный кооператив обязан рассмотреть такое обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

4.3.13. Кредитный кооператив и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" и отдельные законодательные акты Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов

Российской Федерации., и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации."

4.3.14. Кредитный кооператив обязан хранить обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных статьей 6.2 Федерального закона от 18.07.2009 N 190-ФЗ (ред. от 04.08.2023) "О кредитной кооперации", в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

4.4. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причин отказа

4.4.1. Кооператив принимает решение по полученному им обращению. Если ответственное лицо полагает, что обращение должно быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводятся объяснения, какие действия принимаются 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 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, Кооперативу рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

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

- 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. 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. 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 Кооператив доводит до сведения получателя финансовых способами, предусмотренными статьей 3.1 настоящего Положения, претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

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

- 1) наименование 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. 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, 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 утверждается общим собранием членов Кооператива и вступает в силу со дня такого утверждения.

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

Форма информационного стенда
«информация, раскрываемая в местах оказания финансовых услуг»

полное и (при наличии) сокращенном наименовании кредитного кооператива, место нахождения (адрес) и режим работы кредитного кооператива и его обособленных подразделений, контактный телефон, по которому осуществляется связь с кредитным кооперативом, официальный сайт кредитного кооператива (при наличии), членство 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 Положения
органы управления кредитным кооперативом и лицах, входящих в состав органов управления кредитного кооператива
финансовые и иные услуги кредитного кооператива, оказываемые потребителям финансовых услуг, в том числе за дополнительную плату, с описанием услуги и указанием ее стоимости
осуществление деятельности третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности. В составе информации о третьих лицах, действующих по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, должны быть указаны: полное наименование организации или фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, место нахождения организации, контактный телефон, официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии), содержание деятельности, осуществляемой третьим лицом, действующими по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности
кредитный кооператив не является участником системы обязательного страхования вкладов физических лиц
риски неисполнения обязательств заемщиком по договору потребительского займа и применения к нему штрафных санкций, в случае если общий размер платежей заемщика по всем имеющимся у заемщика на дату обращения к кредитору о предоставлении потребительского займа обязательствам будет превышать 50 (пятьдесят) процентов годового дохода заемщика (при обращении члена кредитного кооператива (пайщика) о предоставлении потребительского займа в сумме, превышающей 100 000 тыс. рублей и более или в эквивалентной сумме в иностранной валюте)
способы и адреса для направления обращений получателями финансовой услуги, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, а также в Банк России
способы защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора
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
порядок, условия и способы 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)

порядок ознакомления получателя финансовых услуг с порядком и условиями привлечения денежных средств членов кредитного кооператива (пайщиков) и порядком предоставления займов членам кредитного кооператива (пайщикам)

размер или порядок расчета, а также о порядке уплаты вступительного взноса и членских взносов

В Кредитный потребительский кооператив
«Реал-Инвест»

Заявитель: Фамилия Имя Отчество (Наименование) пайщика
Паспортные данные пайщика (ОГРН, ИНН, КПП)
Адрес регистрации пайщика, юридический адрес
Адрес электронной почты
№ телефона
Реестровый № пайщика

Форма запроса
на предоставление информации (документации)

В соответствии с положениями пункта 2.3.3. Положения по защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы, прошу в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации настоящего запроса предоставить (отметить X):

договор займа, подписанный сторонами	
подписанное получателем финансовых услуг заявление о предоставлении займа (если оформление такого заявления является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации)	
документ, подтверждающий выдачу получателю финансовых услуг займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа)	
согласия, предоставленные получателем финансовых услуг во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности	
договор передачи личных сбережений, подписанный сторонами;	
документ, подтверждающий передачу получателем финансовой услуги личных сбережений (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа)	

Фамилия Имя Отчество
Дата
подпись

-----линия отрыва-----

Принято: регистрационный № запроса _____
Уполномоченное лицо Кооператива:

Подпись
« _____ » _____ 202__ г.

Ф.И.О.

Приложение № 3 к Положению по защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы

Форма журнала регистрации обращений

№	Дата обращения	Идентификационные данные заявителя	Запрашиваемые документы	Регистрационный номер запроса	примечание

Приложение № 4 к Положению по защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы

Форма журнала взаимодействия, осуществляемого по инициативе кредитного кооператива

№	Дата и время обращения	Идентификационные данные лица, к которому направлено обращение	Цель обращения	Результат обращения

Программа обучения сотрудников кредитного кооператива в целях получения знаний необходимых для взаимодействия с получателем финансовых услуг

Общие положения

Настоящая программа разработана кредитным кооперативом 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" и Положением по защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы.

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

Основные термины и понятия

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

2) обращение - направленное в кредитный кооператив получателем финансовой услуги, представителем или правопреемником получателя финансовой услуги в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания кредитным кооперативом финансовых услуг;

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

4) получатель финансовой услуги - физическое (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, являющееся членом кредитного кооператива (пайщиком), а также физическое лицо (в том числе

зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в кредитный кооператив с намерением вступить в кредитный кооператив с целью получения финансовой услуги;

5) реструктуризация задолженности - решение кредитного кооператива в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата или размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа, рассрочка или отсрочка платежа;

6) саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая кредитные кооперативы, действующая в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2025 N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка" и Федеральным законом от 18.07.2009 N 190-ФЗ "О кредитной кооперации";

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

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

Требования

к срокам проведения (или периодичность) обучающих мероприятий работников

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

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

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.

Перечень работников и (или) должностей, проходящих обучение

В Кооперативе определяется перечень сотрудников, которые должны проходить обязательную подготовку и обучение в рамках исполнения настоящего Положения (далее – Перечень сотрудников).

Перечень утверждается руководителем Кооператива.

В Перечень сотрудников включаются следующие сотрудники (при наличии соответствующих должностей в штате Кооператива):

- а) руководитель Кооператива;
- б) руководитель филиала Кооператива;
- в) заместитель руководителя Кооператива (филиала);
- г) сотрудники службы взыскания просроченной задолженности Кооператива

- (филиала);
- д) руководитель юридического подразделения Кооператива (филиала) либо юрист Кооператива;
 - е) сотрудники, выполняющие функции по привлечению денежных средств от физических и юридических лиц;
 - ж) руководитель службы безопасности Кооператива (филиала);
 - з) иные сотрудники Кооператива (филиала) по усмотрению его руководителя с учетом особенностей деятельности Кооператива (филиала) и деятельности его клиентов.

Тематика обучения

- Изучение 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";

- Изучение Положения по защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы;

- Изучение Федерального закона "О потребительском кредите (займе)" от 21.12.2023 N 353-ФЗ;

- Изучение положения о Положении (стандарт) о порядке предоставления займов членам (пайщикам) Кредитного потребительского кооператива;

- Изучение положения о порядке и об условиях привлечения денежных средств членов кредитного потребительского кооператива;

- Правила взаимодействия кредитного кооператива с получателями финансовых услуг;

- Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.

Способ оценки знаний работников по результатам проведенного обучения

Оценка знаний работников по результатам проведения обучения осуществляется в устной форме.

Способ фиксации результатов проведения обучения работников и проверке соответствия требованиям

Результаты проведения обучения работников и фиксирование соответствия требований осуществляется в журнале вводного инструктажа.

Журнал вводного инструктажа

№	Тематика инструктажа	ФИО/подпись лица прошедшего вводный инструктаж	ФИО/подпись лица проводившего вводный инструктаж	Результат обучения

ПЛАН ОБУЧЕНИЯ

№	Наименование должности	Вид инструктажа / срок прохождения		
		Вводный инструктаж	Срок прохождения обучения	Примечание
1	2	3	4	5
1	Председатель правления	однократно	До начала осуществления функций	
2	Руководитель обособленного подразделения кредитного кооператива	однократно	До начала осуществления функций	
3	главный бухгалтер (бухгалтер) кредитного кооператива (филиала) либо сотрудник, осуществляющий функции по ведению бухгалтерского учета	однократно	До начала осуществления функций	
4	специальное должностное лицо, ответственное за реализацию правил внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ в кредитного кооператива, либо работник страхового брокера, являющегося индивидуальным предпринимателем, осуществляющий функции ответственного	однократно	До начала осуществления функций	

	сотрудника по ПОД/ФТ (далее - ответственный сотрудник)			
5	руководитель юридического подразделения кредитного кооператива (филиала) либо юрист кредитного кооператива	однократно	До начала осуществления функций	
6	иные сотрудники кредитного кооператива (филиала) по усмотрению ее руководителя с учетом особенностей деятельности кредитного кооператива (филиала) и деятельности ее клиентов	однократно	До начала осуществления функций	

Приложение №8 к Положению по защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы

Форма свидетельства о прохождении обучения

Кредитный потребительский кооператив
«Реал-Инвест»

СВИДЕТЕЛЬСТВО

Настоящим подтверждаем, что
Фамилия Имя Отчество
Прошел(а) вводный инструктаж по теме:

в количестве ___ часов

Председатель правления

Алибеков Арслан Велиханович

Приложение №9 к Положению по защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы

*Председателю правления
Кредитного потребительского кооператива
«Реал-Инвест»
Е.В. Попович
от Фамилия Имя Отчество
адрес регистрации
паспортные данные
реестровый номер пайщика
№ договора потребительского займа*

Заявление на реструктуризацию

Прошу реструктуризировать задолженность по договору потребительского займа № 0000 от2028 г.

Фамилия Имя Отчество

дата

Решение

г. Киров

«01» месяц 202_г.

Мною, Председателем правления Фамилия Имя Отчество/комитетом по займам в составе ___ человек Фамилия Имя Отчество Кредитного потребительского кооператива «Реал-Инвест» в рамках рассмотрения заявления члена (пайщика) Фамилия Имя Отчество (реестровый №..) о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа принято следующее решение:

Реструктуризировать задолженность по договору потребительского займа на следующих условиях: - увеличить срок займа; - уменьшить годовую процентную ставку - предоставить отсрочку платежей (указать на каких условиях происходит реструктуризация)	
Отказать в реструктуризации задолженности по договору потребительского займа	

Подпись лица, принявшего решение:

Председатель правления _____ / Алибеков Арслан Велиханович /

Кому: Фамилия Имя Отчество

Куда: адрес регистрации

паспортные данные

реестровый номер пайщика

Исх. № _____ от __. __. 2028 г.

Уважаемый Фамилия Имя Отчество .

По результатам рассмотрения вашего заявления о реструктуризации договора потребительского займа № 0000 от2028 г. принято решение о реструктуризации на следующих условиях:

-

-

или

принято решение отказать в реструктуризации.

Председатель правления

ФИО

Кому: Фамилия Имя Отчество

Куда: адрес регистрации

паспортные данные

реестровый номер пайщика

Исх. № _____ от __. __. 2028 г.

Уважаемый Фамилия Имя Отчество

Настоящим кредитный потребительский кооператив «Реал-Инвест» (ИНН _____, далее по тексту – Кооператив) уведомляет Вам о наличии просроченной задолженности по договору потребительского займа (указать вид договора займа) № 0000 от 01.01.2028 г. в сумме 10 000,00 (десять тысяч) руб.. В связи с чем, кооператив предлагает вам в срок не позднее ___ рабочих дней оплатить имеющуюся задолженность. Оплату можно произвести в офисах кооператива (указать адреса), а также путем безналичного перевода на следующие реквизиты (указать реквизиты).

Председатель правления

Алибеков Арслан Велиханович

Исполнитель: ФИО, контактный телефон

Журнал обращений

№	Дата регистрации обращения	Входящий номер обращения	- фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение	наименование юридического лица получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение

Положение прочито, проголосовано
на 33 (тридцати трех) листах

Председатель правления А. Гибеков А.В.

