

УТВЕРЖДЕНО
решением
Правления Кредитного Потребительского
Кооператива
«КАССА ВЗАИМОПОМОЩИ»
Протокол №14п от 14 января 2019 г.
Председатель Правления
/Шайхалиев Р.Ф.



ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В КПК.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий порядок рассмотрения обращений разработан в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы.
- 1.2. Документ регламентирует порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц, получателей финансовых услуг.
- 1.3. Порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения.
- 1.4. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.
- 1.5. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия.

2. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

- 2.1. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в КПК определяется лицо, ответственное за рассмотрение обращений.
- 2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня, следующего за днем получения обращения в кредитный потребительский кооператив в Журнале регистрации обращений.
- 2.3. Журнал регистрации обращений нумеруется, скрепляется подписью руководителя и заверяется печатью КПК. (Приложение №1).
- 2.4. Рекомендации по подготовке обращения доводятся до членов КПК. Обращение заявителя должно содержать (Приложение 2):
 - 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.
- 2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенции КПК, направляется в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением лица, направившего обращение, о переадресации обращения.
- 2.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение работнику КПК, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.
- 2.7. Обращение, поступившее в КПК, подлежит обязательному рассмотрению.
- 2.8. Руководитель КПК:
 - а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя;

- б) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
 - в) принимает меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
 - г) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
 - д) уведомляет заявителя о направлении обращения на рассмотрение в другой орган.
- 2.9. Ответ на обращение подписывается руководителем КПК.

2.10. Ответ на обращение, поступившее в КПК, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или в договоре об оказании финансовой услуги, либо вручается лично в офисе кредитного кооператива

2.11. Ответ на обращение направляется заявителю посредством телефонной связи; телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иные сообщений, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовых отправок. Используемый способ взаимодействия устанавливается кредитным кооперативом и заявителем при заключении договора об оказании финансовой услуги.

2.12. Ответ подлежит регистрации 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.
- 2.13. Кредитный 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 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.

2.14. Письменное обращение, поступившее в КПК, рассматривается ответственным лицом в течение 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения. В случае если заявитель не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственное лицо обязано в течение 15 рабочих дней со дня его регистрации в Журнале запросить недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение в течение 5 рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

2.15. Ответственность за организацию рассмотрения обращений и соблюдение установленных сроков возлагается на руководителя КПК.

2.16. Дела с обращениями хранятся в течение 1 года, а по истечении указанных сроков уничтожаются в установленном порядке. Обращения, документы по их рассмотрению и ответы КПК на обращения являются конфиденциальными.

Председатель правления
КПК «КАССА ВЗАИМОПОМОЩИ»



Р.Ф. Шайхалиев

Председателю правления

КПК «_____»

наименование

от _____

Ф.И.О.

_____ почтовый адрес

Обращение (заявление, жалоба).

«__» _____ 20__ г. между мною и кредитным кооперативом заключен договор

№ _____

_____ займа, передачи личных сбережений

_____ изложение существа требований и фактической обстановки

_____ наименование органа, должности, фамилии имени отчества работника, действия которого обжалуются

На основании изложенного,

прошу:

_____ изложение просьбы, претензии, требования

Приложение:

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

_____ дата

_____ подпись, расшифровка