

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом № 81-р от 08.08.2025 г.

Председатель кооператива

Вершинина О.М.



**Порядок
работы с обращениями получателей финансовых услуг в
кредитном потребительском кооперативе «Надежда»**

с. Ельцовка, 2025 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила приёма, регистрации, рассмотрения обращений пайщиков КПК «Надежда» (далее — Кооператив) и направления ответов на них.

1.2. Порядок работы с обращениями получателей финансовых услуг (далее по тексту – Порядок) в кредитном потребительском кооперативе «Надежда» (далее по тексту – Кооператив) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 18.07.2009 № 190-ФЗ «О кредитной кооперации»;

- базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (утвержден Банком России 10 июля 2025 года (номер протокола — КФНП-22г.).

-Уставом Кооператива.

1.3. Настоящий порядок находится в местах оказания услуг – в главном офисе кооператива и в дополнительных офисах Кооператива на стендах, а также размещен на сайте Кооператива.

1.4. Действие Порядка распространяется на всех работников Кооператива, участвующих в приёме, регистрации и рассмотрении обращений.

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

2. Способы направления обращений

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

2.1.1. Путем предоставления документов при личной явке **в офис кооператива** в рабочие дни с понедельника по пятницу с 09.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 местного времени по следующим адресам:

Подразделение	Место нахождения (адрес) подразделения
Главный офис кооператива	659470, Алтайский край, Ельцовский район, с.Ельцовка, ул. Им Рыжакова, д. 24
Дополнительный офис КПК «Надежда» с.Кытманово	659240, Алтайский край, Кытмановский район, с.Кытманово, ул. Советская, д. 9
Дополнительный офис КПК «Надежда» с.Целинное	659430, Алтайский край, Целинный район, с. Целинное, ул. Советская, д. 34
Дополнительный офис КПК «Надежда» с.Тогул	659450, Алтайский край, Тогульский район, с. Тогул, ул. Пролетарская, д. 27

2.1.2. **По средствам Почты России** в документарной форме заказным отправлением с уведомлением или без уведомления о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью получателя финансовых услуг или подписью представителя получателя финансовых услуг с приложением подлинника/надлежащей копии доверенности, иного документа, подтверждающего полномочия представителя, по адресу: 659470, Алтайский край, Ельцовский район, с.Ельцовка, ул.им.Рыжакова, д.24

2.1.3. **по электронной почте:** kpknad@yandex.ru или koop_nad@ab.ru

2.1.4. **По факсу:** 8(38593) 2-27-55

2.1.5. Обращения получателей финансовых услуг в **Саморегулируемую организацию кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные Финансы»**, предоставляются

по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31, оф. 522. , по электронной почте: info@coopfin.ru , Директор СРО "Кооперативные Финансы" - Александр Алексеевич Соломкин

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

Отделение по Алтайскому краю Сибирского главного управления Центрального банка Российской Федерации

Почтовый адрес: 656056, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Максима Горького, 30

Телефон 8 3852 38-86-09 , Электронная почта: 01media@cbr.ru ,

2.1.7. Финансовому уполномоченному

Почтой России по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, Получатель корреспонденции: АНО «СОДФУ»

3. Требования к содержанию сообщения

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

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

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом;
- 2) УИД договора, заключенного между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом (в случае его наличия);
- 3) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 4) наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;
- 5) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 6) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3.3. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

- в обращении отсутствуют фамилия и (или) контактные данные, по которым можно направить ответ;
- текст обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть вопроса;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу;
- вопрос, поставленный в обращении, ранее неоднократно рассматривался Кооперативом, и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

3.4. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Кооператив вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен

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

3.5. В случаях, предусмотренных пунктом 3.3, пайщику (если его личность и адрес установимы) в течение **5 рабочих дней** направляется уведомление с указанием причины отказа в рассмотрении.

3.6. Обращение, в котором обжалуется решение суда, возвращается пайщику с разъяснением порядка обжалования судебного акта.

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

4. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Зарегистрированное обращение в течение 1 рабочего дня передаётся ответственному работнику (исполнителю), который определён приказом председателя кооператива

4.2. Исполнитель обязан:

- изучить суть обращения и при необходимости запросить у пайщика дополнительные пояснения;

4.3. Срок рассмотрения обращения составляет 15 рабочих дней со дня регистрации.

4.4. В исключительных случаях, когда требуется дополнительная проверка или запрос информации от третьих лиц, срок рассмотрения может быть продлён не более чем на 10 рабочих дней. При этом пайщику в течение первых 15 рабочих дней направляется уведомление о продлении срока с указанием причин и новой даты ответа.

4.5. Если разрешение вопроса, поставленного в обращении, не входит в компетенцию Кооператива, обращение в течение 5 рабочих дней перенаправляется в компетентный орган или организацию с одновременным уведомлением пайщика.

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

4.7. В целях своевременного рассмотрения поступающих обращений Председатель Кооператива приказом назначает лицо (лиц) ответственного за рассмотрение обращений.

4.8. Лица, ответственные за рассмотрение обращений вправе:

- требовать у работников Кооператива предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателей финансовых услуг;
- запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения;

4.3. Прием обращения:

4.3.1. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений пайщиков (далее — Журнал) не позднее следующего рабочего дня после поступления.

4.3.2. При регистрации в Журнал вносятся следующие сведения:

- порядковый номер записи;
- дата поступления обращения;
- входящий номер;
- ФИО пайщика (заявителя);
- краткое содержание обращения (тема);
- дата и исходящий номер направления ответа;
- примечание (результат рассмотрения)

4.3.3. Если обращение поступило в выходной или праздничный день, оно регистрируется в первый рабочий день, следующий за днём поступления.

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

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

- внутренних нормативных документов Кооператива;
- документов, относящихся к договору на предоставление пайщику займа (договор займа подписанного сторонами, заявление на заем подписанного заемщиком, документ, подтверждающий выдачу пайщику займа, согласие о предоставлении сведений в БКИ подписанное сторонами);
- документов, относящихся к договору передачи личных сбережений (договор передачи личных сбережений подписанный сторонами, документ подтверждающий передачу пайщиком личных сбережений), подлежит рассмотрению в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг.

4.3.6. Документ, подтверждающий полное исполнение обязательств по договору займа предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня с даты регистрации соответствующего запроса в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг.

4.5. Ответ на обращение:

4.5.1. Ответ на обращение подписывается Председателем кооператива либо уполномоченным им лицом.

4.5.2. Ответ направляется пайщику тем же способом, которым поступило обращение:

- письменное обращение по почте — ответ направляется почтой на указанный адрес;
- обращение по электронной почте — ответ направляется на указанный электронный адрес в форме электронного документа;
- обращение через форму обратной связи — ответ направляется на указанный электронный адрес;
- обращение при личном приёме — ответ может быть выдан на руки под подпись либо направлен по указанному пайщиком каналу.

4.5.3. По согласованию с пайщиком ответ может быть направлен иным способом, отличным от способа поступления обращения.

4.5.4. В ответе на обращение указываются:

- наименование Кооператива;

- ФИО пайщика;
- дата и входящий номер обращения;
- суть рассмотренного вопроса;
- результаты рассмотрения и принятое решение;
- при необходимости — разъяснения порядка дальнейших действий;
- должность, ФИО и подпись лица, подписавшего ответ.

4.5.5. От имени пайщика обращение может подать его представитель при наличии документа, подтверждающего полномочия (доверенность, оформленная в соответствии с законодательством РФ).

4.5.6. Доверенность прилагается к обращению и хранится вместе с материалами рассмотрения.

4.5.7. Ответ на обращение, поданное представителем, направляется представителю, если в доверенности не указано иное.

4.5.8. Коллективное обращение регистрируется с указанием ФИО всех подписавших пайщиков.

4.5.9. Ответ на коллективное обращение направляется одному из подписавших пайщиков, указанному в обращении первыми, либо каждому из подписавших — по усмотрению Кооператива.

4.5.10. Повторным считается обращение того же пайщика по тому же вопросу, поступившее после направления ответа на первичное обращение.

4.5.11. Если в повторном обращении приводятся новые доводы или обстоятельства, оно рассматривается в общем порядке.

4.5.12. Если новые доводы отсутствуют, пайщику направляется уведомление о прекращении переписки по данному вопросу с приложением копии ранее направленного ответа.

4.5.13. Все материалы по обращению (само обращение, промежуточная переписка, проект и итоговый ответ, доверенности) формируются в дело и хранятся в Кооперативе.

4.5.14. Срок хранения материалов по обращениям — **5 лет** с момента завершения рассмотрения.

4.5.15. По истечении срока хранения материалы уничтожаются по акту.

4.5.16. Работники Кооператива, осуществляющие обработку обращений, обязаны соблюдать требования Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» и не допускать разглашения сведений, ставших им известными в связи с рассмотрением обращений.

4.5.17. Журнал регистрации обращений получателей финансовых услуг ведется в Кооперативе на бумажном носителе.

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

5. Анализ обращений

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

5.2. Кооператив не реже чем 1 (один) раз в год, а именно не позднее 15 (пятнадцатого) января года, следующего за анализируемым, производит обобщение и типизацию обращений

за и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

5.3. Кооператив предоставляет в саморегулируемую организацию по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) Предмет обращений и результат их рассмотрение (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).
- 3) Меры по улучшению обслуживания получателей финансовых услуг