

УТВЕРЖДЕНЫ
решением Правления КПК «Нексус»
Протокол № 222 от 26.02.2020г.

**ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К
СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЙ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ
УСЛУГ И ПОРЯДКУ ОБРАБОТКИ
ТАКИХ ОБРАЩЕНИЙ**

**КРЕДИТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ
КООПЕРАТИВ «НЕКСУС»**

Москва
2020

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий документ (далее – Требования) разработан во исполнение Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (далее – Базовый стандарт), утвержденного Банком России 14.12.2017.

1.2. Настоящие Требования являются документом публичного характера и подлежат обязательному размещению на официальном сайте Кооператива в сети Интернет.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Кооператив – Кредитный потребительский кооператив «Нексус».

Обращение - направленное указанным в п. 4.1. настоящих Требований способом в Кооператив получателем финансовой услуги/представителем получателя финансовой услуги/правопреемником получателя финансовой услуги, Банком России или иным уполномоченным органом или лицом, заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Кооперативом финансовых услуг.

Офис – помещение, в котором осуществляется консультирование Клиентов, оформление договоров, идентификация Клиентов. Офис находится по адресу место нахождения Кооператива, указанному в Едином государственном реестре юридических лиц.

Получатель финансовой услуги (также для целей настоящих Требований – Клиент) – физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, являющееся членом Кооператива (пайщиком), 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 получить финансовую услугу.

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 Кооперативом физическим и юридическим лицам.

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте – в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

3. БАЗОВЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

3.1. Подразделением (сотрудником), ответственным за работу с Обращениями Клиентов в Кооперативе, является Менеджер по работе с клиентами (далее – Ответственный).

3.1.1. Ответственный имеет право:

1) требовать у работников Кооператива предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения Клиентов;

2) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу Кооператива, осуществляющему контроль рассмотрения обращений и взаимодействия с Клиентом, с целью надлежащего рассмотрения обращений и,

при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Клиентов.

3.2. Запрос дополнительных документов и сведений у Клиентов, а также ответ на обращение Клиента подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем Кооператива.

3.3. При рассмотрении обращений Кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность Клиентов о получении Кооперативом их обращений.

3.4. Все Обращения, поданные в Кооператив, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в п. 4.5. настоящих Требований. Отказ в приеме Обращений не допускается.

3.5. Все поступившие письменные Обращения (включая электронные) подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов (Приложение № 1.1).

3.6. Срок рассмотрения Обращения не должен превышать сроки, установленные Базовым стандартом. Более подробная информация о сроках рассмотрения отражена в разделах 5 и 6 настоящих Требований.

4. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ КЛИЕНТАМИ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Клиент вправе оставить обращение любым удобным для него способом, а именно:

4.1.1. в письменной форме:

4.1.1.1. посредством почты, по адресу: 119034, Российская Федерация, город Москва, переулок Турчанинов, дом 6, строение 2, этаж 2, помещение I, комната 24А;

4.1.1.2. при личном обращении в Офисе в свободной форме.

4.1.2. в электронной форме:

4.1.2.1. посредством отправки письма на электронную почту: kpknexusinfo@gmail.com;

4.1.2.2. посредством отправки текста обращения через личный кабинет на сайте Кооператива (при наличии сайта и такой технической возможности в личном кабинете).

4.2. Обращения Клиентов, поданные в письменной форме должны содержать:

Для Клиентов-физических лиц

Для Клиентов-юридических лиц

Фамилию, имя, отчество
(при наличии) Клиента

Полное наименование Клиента

Почтовый адрес или электронный адрес
Клиента для направления ответа

Адрес Клиента

Личную подпись Клиента

Подпись уполномоченного
представителя Клиента

1. Номер договора, заключенного между Клиентом и Кооперативом,.
2. Изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.

3. Наименование органа, должности, ФИО работника Кооператива, действия (бездействие) которого обжалуются.
4. Иные сведения, которые Клиент считает необходимым сообщить.
5. Способ направления ответа Клиенту (на почтовый адрес или электронный адрес).
6. Перечень прилагаемых документов и их копии, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства
7. Дату написания обращения.
8. Контактные телефоны Клиента.

4.2.1. К письму Клиента, поданному через электронную почту, должна прилагаться сканированная копия Обращения, отвечающая требованиям п. 4.2. Требования. Обращения, поданные через личный кабинет, должны содержать сведения, указанные в п. 4.2. Требования, подпись не требуется.

4.3. В случае направления обращения от имени Клиента его представителем Кооператив вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Клиента. Такими документами являются:

для физических лиц:

- 1) нотариально оформленная доверенность,
- 2) решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и 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.

4.4. По причине невозможности проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, обращения представителей Клиентов, поданные в Кооператив через телефон, не принимаются.

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

4.5.1. 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 место нахождения юридического лица);

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

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

4.5.4. текст письменного обращения не поддается прочтению;

4.5.5. в обращении содержится вопрос, на который Клиенту ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

4.6. В случаях, указанных в п. 4.5. настоящих Требований, Кооператив сообщает Клиенту в ответном сообщении о недостатках обращения, послуживших основанием для отказа в рассмотрении обращения по существу.

4.7. В случае возникновения у Кооператива сомнений относительно подлинности подписи на обращении Клиента или полномочий представителя Клиента Кооператив информирует Клиента о риске получения информации о Клиенте неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной Кооперативом.

4.8. Форма ответа на устные обращения определяется Кооперативом и доводится до сведения Клиента. Это может быть телефонный звонок, смс-сообщение.

4.9. Форма ответа на письменные обращения определяется способом получения такого обращения за исключением обращений, в которых Клиентом определена форма ответа (на почтовый или электронный адрес Клиента).

4.10. При отправке в электронной форме ответов на обращения, содержащие персональные данные Клиента, и/или тайну операций Клиента, могут быть использованы только электронный адрес Клиента, указанный Клиентом в анкете при оформлении договора на оказание финансовых услуг, или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента, поданном им в Офисе.

4.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

4.12. Обращения Клиентов в Кооператив, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от Банка России, уполномоченных государственных органов, органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.

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

4.14. Помимо порядка обращения Клиента в адрес Кооператива, установленного п. 4.1 Требования, Клиент вправе обратиться в Ассоциацию Саморегулируемая организация кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные финансы» (СРО «Кооперативные финансы»), членом которой является Кооператив, по адресу: 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31/47, офис 409 либо направить обращение в адрес Банка России посредством сервиса «Интернет-приемная», размещенного на официальном сайте Банка России (cbg.ru) либо путем направления письменной корреспонденции по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Рассмотрение поступившего обращения производится в следующем порядке:

5.1.1. Поступившее обращение после его регистрации в Журнале регистрации обращений (не позднее следующего рабочего дня после получения обращения Кооперативом) изучается Ответственным, который принимает решение о допустимости

рассмотрения обращения. Перечень оснований, по которым в рассмотрении обращения может быть отказано, указан в п. 4.5. настоящих Требований.

5.1.2. Если обращение не подлежит рассмотрению по существу, Ответственный вправе письменно известить Клиента или его представителя о невозможности рассмотрения обращения, с сообщением причин, на основании которых обращение не может быть рассмотрено.

5.1.3. Ответственный всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в обращении и по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ.

5.1.4. Ответственный обязан составить ответ на поступившее к нему письменное обращение в течение 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты его регистрации в Журнале регистрации обращений Клиентов, однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в Журнале регистрации обращений Клиентов.

5.1.5. В случае если Клиент не предоставил информацию и (или) документы необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Ответственный обязан в течение 15 (пятнадцать) рабочих дней 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.

5.2. Под процедурой рассмотрения обращений понимается установленный Кооперативом порядок действий, в рамках которого Ответственный осуществляет следующее:

- проводит детальное расследование;
- использует для подготовки ответа на обращение только официальные источники информации;
- составляет ответ на обращение на бумажном носителе, по телефону или в виде электронного сообщения.

5.3. Отправка ответов на Обращение Клиента производится следующим образом:

5.3.1. Письменный ответ должен быть подготовлен на бланке Кооператива, подписан уполномоченным сотрудником, и зарегистрирован в Журнале регистрации обращений Клиентов.

5.3.2. Письменный ответ может быть передан Клиенту или его представителю на почтовый адрес, электронный адрес.

5.3.3. Передача Клиенту ответа на бумажном носителе на поступившее обращение на бумажном носителе производится:

по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному Клиентом при оформлении договора на оказание финансовой услуги или в заявлении Клиента на изменение персональных данных Клиента;

путем вручения лично в руки при визите Клиента/представителя Клиента в Офис (если такой вариант передачи явно указан Клиентом в обращении).

В случае направления обращения от имени Клиента его представителем, в том числе адвокатом, действующими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательском 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 разделом.

5.4. Полученное в устной форме заявление Клиента - должника относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с Кооперативом, подлежит рассмотрению в день заявления.

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ О ПРЕДСТАВЛЕНИИ ДОКУМЕНТОВ

6.1. Кооператив 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 Клиенту 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, платёжное 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.

6.2. Кооператив по договору передачи личных сбережений обязан бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) 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, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).

6.3. Документы (или их копии), указанные в подпунктах 1-4 пункта 6.1 и пункта 6.2 настоящего раздела, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от Клиента в Журнале регистрации обращений Клиентов, который ведется на электронном носителе. Документ (или его копия), указанный в подпункте 5 пункта 6.1 настоящего раздела, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от Клиента в Журнале регистрации обращений Клиентов. 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 Клиенту, копии документов, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи, предоставляются Кооперативом в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней (в отношении копии документа, предусмотренной подпунктом 5 пункта 6.1 настоящего раздела, в срок, не превышающий 6 (шести) рабочих дней) со дня регистрации соответствующего запроса от Клиента в Журнале регистрации обращений клиентов.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Кооператив вправе изменять и дополнять настоящие Требования по своему усмотрению.

7.2. Действующая редакция Требований в день ее утверждения размещается в Офисе.

