

«УТВЕРЖДЁН»

Решением Общего Собрания членов  
КПК «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ»

Протокол № 7-2021

от «29» июня 2021 года



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о защите прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы**

город Каменск-Уральский,

2021 год.

## 1. Общие положения

•Настоящее Положение разработано и внедряется в целях исполнения Базового стандарта защиты прав и интересов физических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (утв. Банком России 14.12.2017 г.).

•Положение является внутренним нормативным документом Кредитного потребительского кооператива (далее – Кооператив), определяющим основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, которыми Кооператив руководствуется в процессе осуществления своей деятельности.

### •Порядок предоставления информации получателю финансовой услуги

1. В местах оказания услуг Кооператив раскрывает определенную соответствующим положением информацию.

Информация, предоставляемая получателю финансовой услуги отражена в Памятке пайщика (Приложение № 1). По запросу получателя финансовой услуги, Кооператив предоставляет копии документов отраженных в Памятке пайщика за определенную плату в течении 1 (одного) рабочего дня с даты такого запроса.

2. 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) справку о полном исполнении получателем финансовых услуг обязательств по договору займа.

3. 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 пайщику 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;

• документ, подтверждающий передачу пайщиком личных сбережений (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).

4. Документы (или их копии), указанные в подпунктах 1-4 пункта 1 и пункта 3 настоящей статьи, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений» (далее – Журнал), который ведется на бумажном носителе (приложение 2).

Документ (или его копия), указанный в подпункте 5 пункта 2 настоящей статьи, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в Журнале.

Ответственный сотрудник за прием обращений от получателей финансовых услуг после регистрации данного обращения в Журнале, незамедлительно, не позднее одного дня передает ответственному лицу за рассмотрение обращений путем сканированной копии обращения по факсу или на официальный электронный адрес Кооператива. В свою очередь Руководитель Кооператива после получения данного обращения подготавливает мотивированный ответ в сроки установленные пунктом 3 настоящей статьи.

### **3. Принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности Кооператива**

Сотрудник размещающий информацию рекламного характера руководствуется следующими принципами:

• Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность и достоверность сообщаемых сведений;

• 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;

- В материале рекламного характера указывает информацию о том, что Кооператив оказывает услуги исключительно членам Кооператива.

#### **4. Способы взаимодействия Кооператива с получателем финансовой услуги**

Сотрудники Кооператива при предоставлении информации получателю финансовой услуги использует согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги следующие способы взаимодействия:

- Личные встречи;
- Телефонные переговоры;
- Направление SMS – сообщений;
- Почтовые отправления.

#### **5. 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**

- В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа, Кооператив с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки должника бесплатно не позднее 7 (семи) календарных дней со дня возникновения просроченной задолженности информирует должника о наличии такой задолженности, способами, указанными в статье 4 настоящего Положения.

- В информацию о наличии просроченной задолженности Кооператив с учетом требований законодательства Российской Федерации включает 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.

#### **6. Реструктуризация задолженности**

•В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа Кооператив обеспечивает получателю финансовой услуги возможность подачи заявления о реструктуризации задолженности, а также иных документов, предусмотренных пунктом 4 настоящей статьи. Порядок рассмотрения Кооперативом заявления о реструктуризации задолженности осуществляется в соответствии с главой 9 настоящего Положения.

•В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, Кооператив рассматривает такое заявление и анализирует приведенные в заявлении основания, определенные пунктом 3 настоящей статьи, а также подтверждающие такие основания документы, предусмотренные пунктом 4 настоящей статьи.

•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 кредитного кооператива (пайщики);

•несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателю финансовой услуги или его близких родственников;

•присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы;

•тяжелое заболевание получателя финансовых услуг, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

•вынесение судом решения о признании получателя финансовых услуг ограниченно дееспособным либо недееспособным;

•единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовых услуг;

•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;

•обретение получателем финансовых услуг статуса единственного кормильца в семье;

- призыв получателя финансовых услуг в Вооруженные силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовых услуг, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

- существенное ухудшение финансового положения получателя финансовых услуг, произошедшее не по его воле, 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.

- Указанные в пункте 3 настоящей статьи факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Кооператив доводит в доступной форме до сведения получателей финансовых услуг информации о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запрашивает недостающие документы у получателя финансовых услуг, в случае если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов.

- 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 и направляет ему ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

- 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 5 настоящего Положения.

- Кооператив вправе оказать содействие в сборе документов, предусмотренных пунктом 4 настоящей статьи.

## **7. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг,**

## **касающиеся доступности, технического и материального обеспечения обособленных подразделений Кооператива**

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

- информация, предусмотренная статьей 2 настоящего Положения располагается в доступном для получателей финансовых услуг месте и оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной информацией;

- Кооператив обеспечивает 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;

- работники Кооператива, непосредственно взаимодействующие с пайщиками, используют бейджи содержащие фамилию, имя и должность работника.

## **8. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг**

1. В Кооперативе определяется лицо (лица), ответственное за прием (регистрацию) обращений и лицо ответственное за рассмотрение обращений.

2. Ответственное лицо за рассмотрение обращений вправе:

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 кредитного кооператива, осуществляющему контроль рассмотрения обращений и взаимодействия с получателями финансовых услуг.

3. 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 кредитного кооператива.

## **9. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями**

- Ответ на обращение, Кооператив направляет по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги 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 №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, действующими 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.

2. Кооператив обеспечивает предоставление информации на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3 настоящей статьи.

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. 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



кредитным кооперативом.

5. В случае возникновения у Кооператива сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Кооператив информирует получателя финансовой услуги способами, предусмотренными статьей 5 настоящего Положения, о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

- Перечень требований и рекомендаций к содержанию обращения размещены в Кооперативе в месте оказания услуг и отражены в Приложении 1 настоящего Положения.

- 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.

- Кооператив обязан рассмотреть обращение по существу после устранения причин, указанных в пункте 8 настоящей статьи.

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

- 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.

## **10. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений**

1. Кооператив принимает обращения, направленные способами, предусмотренными настоящим Положением, по адресу Кооператива, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте кредитного кооператива (при наличии).

2. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, заносят в Журнал, 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.

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 2 настоящей статьи. 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 кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

• Полученное в устной форме заявление должника относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с кредитным кооперативом, подлежит рассмотрению кредитным кооперативом в день заявления.

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

1. Кооператив принимает решение по полученному им обращению. Если ответственное лицо за рассмотрение обращений 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 за рассмотрение обращений полагает, что обращение не может быть удовлетворено, и имеются полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит мотивированный ответ с указаниями причин отказа.

2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Кооператива, направленный в соответствии с пунктом 3 статьи 11 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.

3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Кооператив вправе предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги способами, предусмотренными статьей 5 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.

## **12. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности принятия мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений**

1. 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.

## **13. Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный порядок**

## **разрешения споров**

• 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 4 настоящего Положения, претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

• 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) способы оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовых услуг своих обязательств до указанного в претензии срока;

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 и переговоров.

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.

## **14. Порядок и случаи фиксации кредитным кооперативом взаимодействия, осуществляемого по инициативе кредитного кооператива, а также хранения соответствующей информации**

1. Кредитный кооператив обязан обеспечивать фиксацию и хранение всех инициируемых им телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, переписки через официальный сайт кредитного кооператива (при наличии) и иных видов взаимодействия с должником, относящихся к деятельности кредитного кооператива по возврату просроченной задолженности, любыми способами.

2. Кредитный кооператив обязан обеспечить хранение зафиксированной информации

со дня совершения взаимодействия, предусмотренного пунктом 1 настоящей статьи:

- 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. Кредитный кооператив обязан обеспечить хранение зафиксированной информации, предусмотренной настоящей статьёй, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации.
4. Форма фиксации и хранения информации — Журнал регистрации звонков и СМС, содержащий регистрационный номер, фамилию, имя и отчество (при наличии) должника, дату и содержание взаимодействия.
5. Кредитный 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.

**15. Требования к работникам кредитного кооператива, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также порядку проверки соответствия данных работников требованиям**

1. Работник кредитного кооператива, осуществляющий непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, должен владеть информацией, определённой в Приложении 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.
2. Кредитный кооператив обязан обеспечить работнику, осуществляющему непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, возможность получения, изучения и обновления информации, указанной в Приложении 1 настоящего Положения, посредством предоставления такому работнику доступа к актуальной информации о решениях органов кредитного кооператива, а также к информации, содержащейся во внутренних нормативных документах кредитного 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. Кредитный кооператив с числом работников, превышающем пять, а также кредитный кооператив, имеющий обособленные подразделения, в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления информации, указанной в Приложении 1 настоящего Положения, обязан проводить обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

4. Обучение проводится при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу для исполнения обязанностей, связанных с непосредственным взаимодействием с получателями финансовых услуг, в процессе трудовой деятельности по мере необходимости обновления знаний и информации в соответствии внутренним документом кредитного кооператива, предусматривающим порядок проведения обучения.

5. Обучение проводится в соответствии с внутренним документом кредитного кооператива, разработанным кредитным кооперативом и утвержденным Правлением кооператива. В нем должно содержаться:

- 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.

6. 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;
- 2) при возложении на работника кредитного кооператива работы, связанной с исполнением обязанностей по непосредственному взаимодействию с получателями

финансовых услуг, и не обусловленной заключенным с ним трудовым договором.

7. Обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, может проводиться кредитным кооперативом самостоятельно или с привлечением третьих лиц.

8. Работники кредитного кооператива, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем.

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЙЩИКОВ КПК «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ»

Кредитный потребительский кооператив «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ»

КПК «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ»

ИНН 6612036540 / КПП 661201001

ОГРН 1116612002693

Юридический адрес: 623430, Свердловская область, г. Каменск-Уральский, ул. Кутузова, д. 32, пом. 145

Адрес места нахождения: Свердловская область, г. Каменск-Уральский, ул. Челябинская, д. 22, пом. 28

Режим работы: понедельник - пятница с 09.00 до 18.00.

Контактный телефон: 89530473456

Сайт <https://semkap.ru/>

Член СРО Саморегулируемая организация кредитных потребительский кооперативов «Кооперативные Финансы» запись в реестре №532 от 23.05.2019 года

Органы управления кредитного кооператива и лица, входящие в состав органов управления кредитного кооператива:

- 1) Общее собрание членов кредитного кооператива (пайщиков);
- 2) Председатель Правления - Патрушева Диана Владимировна
- 3) Правление Кооператива –
  1. Панихидников Владимир Евгеньевич



2. Левенских Марина Владимировна

2. Патрушева Диана Владимировна

Кооператив принимает личные сбережения от пайщиков Кооператива и предоставляет потребительские займы, а также целевые займы, погашение которых предполагается средствами материнского (семейного) капитала, областного материнского (семейного) капитала.

КПК «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ» осуществляет свою деятельность без привлечения третьих лиц.

Кредитный потребительский кооператив «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ» не является участником системы обязательного страхования вкладов физических лиц.

При получении займа в сумме 100 000 рублей и более, если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся, у заемщика на дату обращения в Кооператив, обязательствам по кредитным договорам, договорам займа, включая платежи по предоставляемому займу, будут превышать пятьдесят процентов годового дохода заемщика, для заемщика существует риск неисполнения им обязательств по договору займа и применения к нему штрафных санкций.

Способы и адреса для направления обращений получателями финансовых услуг, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию и в Банк России:

I. Письменные обращения в КПК «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ» направляются:

1) почтой России заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 623430, Свердловская область, г. Каменск-Уральский, ул. Кутузова, д. 32, пом. 145,

2) электронной почтой по адресу: [patrusheva19610427@mail.ru](mailto:patrusheva19610427@mail.ru)

3) путем личного предоставления в офис КПК «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ» по адресу:

Свердловская область, г. Каменск-Уральский, ул. Челябинская, д. 22, пом. 29

II. Письменные обращения в Ассоциация «Саморегулируемая организация кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные Финансы», направляются:

1) почтой России заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31, офис 522

Телефон: 8 (499) 430-01-03

Электронная почта: info@coopfin.ru

2) путем личного предоставления в офис по адресу: 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31, офис 522

III. Обращения в Банк России осуществляются следующими способами:

1) Личное обращение в Общественную приёмную Банка России по адресу: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 (время работы: понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30))

Запись на личный приём осуществляется по телефонам: 8 (800) 250-40-72, 8 (495) 771-97-88 (понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)).

2) По средствам телефонной связи в Контактный центр Банка России по телефонам: 8 (800) 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России), 8 (495) 771-91-00 (звонок по тарифам оператора связи).

3) Направление письменного обращения:

- по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

- нарочно в пункт приёма корреспонденции Банка России по адресу: г. Москва, Сандуновский

пер., д. 3, стр. 1;

- по факсу: 8 (495) 621-64-65, 8 (495) 621-62-88.

Требования к содержанию обращений, направляемых получателями финансовых услуг в КПК «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ»:

1) Обращение физического лица в Кооператив должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный), для направления ответа на обращение. В случае направления обращения представителем от имени получателя финансовой услуги, в том числе адвокатом, действующим на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, или правопреемником, в обращении должен содержаться

адрес представителя, по которому необходимо направить ответ.

2) Обращение юридического лица в Кооператив должно содержать полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

В обращениях получателей финансовых услуг рекомендуется отражать следующую информацию и прилагать документы (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом;

2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3) наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

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

Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, в том числе о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора:

1. Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:

1) КПК «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ» путем:

- исполнения своих обязанностей перед получателем финансовых услуг в соответствии с заключенным договором об оказании соответствующей финансовой услуги, 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, а также иными нормативно-правовыми актами;

2) получателем финансовой услуги путем:

- реализации им своих прав на получение информации, защиту персональных данных;

- переговоров, направления обращений в Кооператив, в т. ч. заявлений, просьб, предложений и жалоб на действия (бездействия) сотрудников, органов КПК «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ»;

- направления обращений в СРО, членом которой является КПК «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ», и Банк России, в т.ч. заявлений, просьб, предложений и жалоб на действия (бездействия) сотрудников, органов КПК «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ»;

- направления обращений в надзорные органы, общественные и иные организации в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- направления обращений в суд с иском на действия (бездействия) органов КПК «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ».

2. Получатель финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или не запрещенными законодательством Российской Федерации способами.

Обращения получателей финансовых услуг в службу финансового уполномоченного.

С 1 января 2021 года действует новый досудебный порядок урегулирования споров потребителей с кредитными потребительскими кооперативами.

В случае если кредитный потребительский кооператив отказывается удовлетворить требования потребителя, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному.

Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее — Закон).

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500000 рублей.

Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме.

Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением — претензией в кредитный потребительский кооператив. Данный претензионный порядок установлен статьей 16 Закона и является обязательным для потребителей.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного.

Официальный сайт финансового уполномоченного: [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок из регионов России; понедельник-пятница с 8:00 до 20:00 (МСК), кроме нерабочих праздничных дней).

Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.

Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель АНО «СОДФУ».

В соответствии с Федеральным законом от 18.07.2009г. № 190-ФЗ «О кредитной кооперации», Уставом и Положением о членстве КПК «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ», член кредитного кооператива (пайщик) обязан солидарно с другими членами кредитного кооператива (пайщиками) нести субсидиарную

ответственность по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса.

Одним из принципов деятельности кредитного кооператива является самоуправление кредитного кооператива, обеспечиваемое участием его членов (пайщиков) в управлении кредитным кооперативом. Член кредитного кооператива (пайщик) имеет право:

- участвовать в управлении кредитным кооперативом, в том числе в работе Общего собрания членов кредитного кооператива (пайщиков), являющегося высшим органом управления Кооператива;
- инициировать созыв Общего собрания членов кредитного кооператива (пайщиков) в порядке, определенном статьей 18 Федерального закона от 18.07.2009г. № 190 - ФЗ «О кредитной кооперации»;
- участвовать в обсуждении повестки дня и вносить предложения по повестке дня Общего собрания членов кредитного кооператива (пайщиков);
- голосовать по всем вопросам, вынесенным на Общее собрание членов кредитного кооператива (пайщиков), с правом одного голоса;
- избирать и быть избранным в органы кредитного кооператива;
- получать информацию от органов кредитного кооператива по вопросам его деятельности, в том числе знакомиться с протоколами Общего собрания членов кредитного кооператива (пайщиков), годовой бухгалтерской (финансовой) отчетностью кредитного кооператива, иной информацией, установленной законом.

Члены кредитного кооператива (пайщики) могут принимать участие в Общем собрании одним из следующих способов:

- лично,
- через своего Представителя (оформив на него доверенность от своего имени для участия в работе Общего собрания). Представитель должен являться членом кредитного кооператива (пайщиком). Представитель имеет право представлять по доверенности на Общем собрании не более пяти (5) других членов кредитного кооператива (пайщиков);

- делегируя своё право голоса другому члену кредитного кооператива (пайщику) (Уполномоченному).

Член Кооператива вправе участвовать в управлении Кооперативом в порядке, условиях и способах в соответствии с Федеральным законом № 190-ФЗ и Уставом Кооператива.

Получатели финансовых услуг вправе ознакомиться с Положением о порядке и условиях привлечения денежных средств членов КПК «СЕМЕЙНЫЙ КАПИТАЛ», Положением о порядке предоставления займов, условиями программ по приёму личных сбережений, программ по займам (далее – Документы). Документы регламентируют порядок и условия привлечения денежных средств и предоставления займов членам Кредитного кооператива (пайщикам).

Ознакомление с Документами происходит при обращении за финансовыми услугами физических и юридических лиц в местах оказания финансовых услуг.

При вступлении в Кооператив получатели финансовых услуг уплачивают вступительный и обязательный паевой взнос, размер которых устанавливается Правлением Кооператива, и составляет:

- вступительный взнос – 100 (сто) рублей
- обязательный паевой взнос – 50 (пятьдесят) рублей.

**Журнал регистрации обращений**

№	Дата поступления	Откуда поступил	ФИО заявителя	Краткое содержание	Отметка об исполнении и или возврате документа	Решение по обращению