



Утверждено Правлением  
Кредитного потребительского кооператива  
«Союз банковских служащих»  
Председатель правления КПК «СБС»

*А.Ф. Фисун* \_\_\_\_\_ А.Ф. Фисун  
*26.02* \_\_\_\_\_ 2018 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**«ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С**  
**ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В**  
**КРЕДИТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ**  
**КООПЕРАТИВ**  
**«СОЮЗ БАНКОВСКИХ СЛУЖАЩИХ»»**

г.Волгоград  
2018 год

## **1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 18.07.2009 г. "О кредитной кооперации" № 190-ФЗ (далее по тексту – Федеральный закон), другими федеральными законами и нормативными правовыми актами, нормативными актами Банка России и Уставом **Кредитного потребительского кооператива «Союз банковских служащих»** (далее по тексту – Кооператив).

1.2. Настоящее Положение определяет организацию работы с обращениями, поступившими в Кооператив, от получателей финансовых услуг, как членов Кооператива (пайщиков), так и потенциальных членов Кооператива (пайщиков) (далее – Заявители) и устанавливает требования, которыми Кооператив руководствуется в процессе рассмотрения обращений.

1.3. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

**Обращение** - направленное в Кооператив Заявителем, представителем или правопреемником Заявителя в письменной форме на бумажном носителе заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания Кооперативом финансовых услуг.

**Заявление** - письменное обращение Заявителя о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов при осуществлении профессиональной деятельности сотрудниками и органами Кооператива, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, недостатков в работе Кооператива и должностных лиц Кооператива, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

**Жалоба** - письменное обращение Заявителя по вопросу обжалования решений органов Кооператива, вынесенных в отношении Заявителя.

**Заявитель** - физическое (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 получения финансовой услуги.

**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 - членам Кооператива (пайщикам).

**Органы Кооператива** - Общее собрание членов Кооператива (пайщиков); Правление Кооператива; Единоличный исполнительный орган Кооператива - Председатель правления Кооператива; Наблюдательный совет Кооператива; Комитет по займам Кооператива

1.4. Заявитель вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в Кооператив и к должностным лицам Кооператива, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

1.5. Органы Кооператива (уполномоченные лица) в рамках своей компетенции, обязаны своевременно, объективно и по существу рассматривать обращения Заявителей и принимать по ним решения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, 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, Уставом Кооператива, Положением «Об органах Кредитного потребительского кооператива «Союз банковских служащих» и настоящим Положением.

## **2. Общие принципы рассмотрения обращений.**

2.1. При рассмотрении обращений Кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность Заявителей о получении Кооперативом его обращения.

2.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Кооперативе определяются ответственные лица:

- за прием обращений;
- за регистрацию обращений;
- за рассмотрение обращений.

2.3. Лица ответственные за прием обращений и лицо ответственное за регистрацию обращений назначаются приказом по Кооперативу.

Ответственным за рассмотрение обращения, поступившего в Кооператив, является лицо назначенное Председателем правления Кооператива за рассмотрение конкретного обращения.

Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, имеет право:

- 1) требовать у работников Кооператива предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения;
- 2) в случае необходимости обращаться непосредственно к Председателю правления Кооператива, осуществляющему контроль рассмотрения обращений и взаимодействия с Заявителями, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов Заявителей.

2.4. Для предоставления информации Заявителю Кооператив использует согласованные с Заявителем при заключении договора об оказании финансовой услуги способы взаимодействия:

- личные встречи;
- телефонная связь; телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- почтовые отправления.

2.6. Запрос дополнительных документов и сведений у Заявителя, а также ответ на обращение Заявителя подписывается Председателем правления Кооператива или иным уполномоченным представителем Кооператива.

### **3. Порядок приема, регистрации рассмотрения обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений.**

3.1. Кооператив принимает обращения, направленные способами, предусмотренными п. 2.4. настоящего Положения, по адресу Кооператива, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте Кооператива в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.2. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, заносится в "Журнал регистрации обращений", (Далее по тексту – Журнал) (Приложение №1), 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) Заявителя, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование Заявителя, от имени которого направлено обращение;
- 3) краткое содержание обращения;
- 4) срок рассмотрения обращения;
- 5) орган Кооператива (уполномоченное лицо), принявший к рассмотрению обращение;
- 6) принятое решение по обращению;
- 7) дата решения;
- 8) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

3.3. Регистрация обращений осуществляется ответственным лицом за регистрацию обращений.

3.4. Органы Кооператива (уполномоченные лица) в адрес которых поступило обращение, обязаны рассмотреть обращение и составить ответ на поступившее к ним 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. В случае если Заявитель не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, Органы Кооператива (уполномоченные лица) обязаны в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале запросить у Заявителя недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов Заявителем Кооператив обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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

3.6. Зарегистрированные обращения принимаются в работу органами Кооператива (уполномоченными лицами) в рамках их компетенции для рассмотрения и подготовки ответа Заявителю.

3.7. Органы Кооператива (уполномоченные лица), принявшие к рассмотрению обращение, поступившее от Заявителя, обязаны:

- рассмотреть обращение по существу в сроки, установленные п.8 Положения «Об органах Кредитного потребительского кооператива «Союз банковских служащих» и п.3.4. настоящего Положения, объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;

- в случае необходимости на основании поступившего обращения инициировать проведение внеплановой проверки фактов, изложенных в обращении;
- в ходе рассмотрения обращения способствовать незамедлительному принятию мер к пресечению неправомерных решений, действий (бездействия), нарушающих права и законные интересы Заявителей;
- принять мотивированное и обоснованное законодательством Российской Федерации, Уставом Кооператива и внутренними нормативными документами Кооператива решение по обращению;
- сообщить Заявителю о результатах рассмотрения обращения и принятом решении в сроки, установленные п.3.4., 3.5. настоящего Положения.

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

##### **4.1. Обращение Заявителя в Кооператив должно содержать:**

- для Заявителя – физического лица: фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес и контактный телефон;
- для Заявителя – юридического лица: наименование юридического лица, юридический адрес и контактные телефоны;
- дату составления обращения;
- подпись Заявителя физического лица (печать и подпись уполномоченного представителя, действующего от имени Заявителя – юридического лица);
- номер договора, заключенного между Заявителем и Кооперативом;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника Кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;
- иные сведения, которые Заявитель считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

##### **4.2. Кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:**

- 1) в обращении не указаны идентифицирующие Заявителя признаки (в отношении Заявителя, 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 Заявителя, 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 Заявителю 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.

##### **4.3. Кооператив рассматривает обращение по существу после устранения причин, указанных в пункте 4.2. настоящего Положения.**

##### **4.4. Кооператив отвечает на каждое полученное им обращение, за исключением случаев:**

##### **4.4.1. В случае направления обращения от имени Заявителя его представителем Кооператив вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Заявителя. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, 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 Заявителя (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем Заявителя.

##### **4.5. В случае возникновения у Кооператива сомнений относительно подлинности подписи на обращении Заявителя или полномочий представителя Заявителя, Кооператив информирует Заявителя способами, предусмотренными п. 2.4. настоящего Положения, о риске получения информации о Заявителе неуполномоченным лицом.**

4.6. Кооператив в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет, информирует Заявителей о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 4.1. настоящего Положения.

4.7. Ответ на обращение Кооператив направляет по адресу, предоставленному Заявителем (в том числе при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщенному Заявителем 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 Заявителем, и в соответствии с Положением «Об обработке и защите персональных данных КПК «СБС»), либо вручает лично Заявителю в офисе Кооператива. В случае направления обращения от имени Заявителя 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 Заявителем.

4.8. Запрос дополнительных документов и сведений у Заявителя, а также ответ на обращение Заявителя подписывается Председателем правления Кооператива или иным уполномоченным представителем Кооператива.

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

4.10. 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.

4.11. Лицо ответственное за регистрацию обращений ежегодно производит обобщение и типизацию обращений в виде анализа обращений, содержащего следующие данные:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) тематика обращений;
- 3) результат рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично)

Результаты анализа обращений предоставляются Правлению Кооператива в виде служебной записки.

## **5. Формы и способы предоставления Заявителю ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причин отказа**

5.1. Кооператив обязан принять решение по полученному им обращению. Если орган Кооператива (уполномоченное лицо) полагает, что обращение должно быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ Заявителю, в котором приводятся объяснения, какие действия принимаются Кооперативом по обращению и какие действия должен принять Заявитель (если они необходимы). Если орган Кооператива (уполномоченное лицо) полагает, что обращение не может быть удовлетворено, и имеются полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указаниями причин отказа.

5.2. В случае отсутствия ответа Заявителя на запрос Кооператива, направленный в соответствии с пунктом 3.4. настоящего Положения, в течение срока, превышающего 14 (четырнадцать) дней, орган Кооператива (уполномоченное лицо) вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не предоставлены.

5.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Кооперативу рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

5.4. По итогам рассмотрения обращения Кооператив принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- о полном или частичном отказе в удовлетворении обращения;
- о прекращении рассмотрения обращения в связи с его отзывом Заявителем.

5.5. Решение по обращению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации, Устав Кооператива и внутренние нормативные документы Кооператива.

5.6. Решение по обращению, не удовлетворяющее Заявителя, может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.7. В случае если срок окончания рассмотрения обращения выпадает на выходной или праздничный день, датой истечения срока рассмотрения обращения считается первый рабочий день, следующий за выходным днем.

5.8. Ответ на обращение направляется Заявителю способами, предусмотренными п.2.4 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.

## **6. Права Заявителей при рассмотрении обращений**

6.1. Заявитель, обратившийся с обращением, имеет право:

- предоставлять дополнительные сведения;
- получить в установленный срок официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения его обращения;
- отозвать обращение до вынесения решения по нему.

## **7. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений**

7.1. Вся информация, полученная работниками Кооператива от Заявителя, от лиц, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также по запросу из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа.

## **8. Ответственность за нарушения настоящего Положения**

8.1. Нарушение органами, сотрудниками Кооператива установленной настоящим Положением организации работы или сроков рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных сотрудников Кооператива в дисциплинарном порядке.

## **9. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения**

9.1. Контроль за соблюдением требований настоящего Положения осуществляется Правлением Кооператива.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Решение об утверждении настоящего Положения, а также решение о внесении изменений и дополнений в настоящее Положение и решение о признании его утратившим силу принимается Правлением Кооператива.

10.2. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения Правлением Кооператива.

10.3. Если отдельные пункты настоящего Положения вступают в противоречие с действующим законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России и Уставом Кооператива, эти пункты утрачивают силу и в части регулируемых этими пунктами вопросов следует руководствоваться нормами действующего законодательства Российской Федерации и Устава Кооператива до момента внесения соответствующих изменений в настоящее Положение.