

УТВЕРЖДЕНО  
Протоколом собрания Правления  
КПК «Содействие»  
№ 15 от 28.06.2024г.

***ПОЛИТИКА  
ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ  
КПК «Содействие»***

*г. Саранул  
2024 год*

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 18 июля 2009 года N 190-ФЗ "О кредитной кооперации", Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», 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 (утв. Банком России 14 декабря 2017 г.), а также внутренними документами КПК «Содействие».

1.2. Настоящая Политика устанавливает порядок работы с письменными, а также устными обращениями физических и юридических лиц, а также организацию приема таких обращений в КПК «Содействие».

1.3. Информация о фактическом адресе, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений размещается в местах, доступных для заявителей и иных лиц, а также на сайте Кооператива - [кпксодействие.рф](http://кпксодействие.рф).

1.4. Запрещается преследование лица в связи с его обращением, содержащем критику деятельности Кооператива или уполномоченного лица, в том числе, направленного в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. При рассмотрении обращений физических лиц не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях (полученные при рассмотрении обращения), а также информации, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством. Кооператив, при рассмотрении обращений, руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателя финансовой услуги, члена Кооператива о получении Кооперативом его обращения. Уполномоченные лица Кооператива при рассмотрении обращений обязаны соблюдать тайну о финансовых операциях заемщиков Кооператива.

1.6. В настоящей Политике используются следующие термины и определения:

**Обращение** – направленное в Кооператив физическим, юридическим лицом или их представителями, в том числе членами Кооператива, в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания Кооперативом финансовых и иных услуг.

**Кооператив** – КПК «Содействие», осуществляющее профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, а также иную деятельность, установленную Федеральным законом от 18 июля 2009 г. N 190-ФЗ "О кредитной кооперации".

**Заявитель** - физические или юридическое лицо и (или) его представитель, в том числе член Кооператива, направивший обращение в Кооператив.

**Сайт Кооператива** - сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), доменное имя которого входит в одну из групп доменных имен, составляющих российскую национальную доменную зону, владельцем которого является Кооператив [www.кпксодействие.рф](http://www.кпксодействие.рф).

## 2. Способы направления обращений

Заявители могут направить в Кооператив обращения следующими способами:

2.1.1. С использованием почтовой связи или нарочным способом на бумажном носителе в место обслуживания потребителей услуг- членов Кооператива, по адресу в пределах места нахождения главного подразделения, адресам места нахождения территориально обособленных подразделений:

ПЕРМСКИЙ КРАЙ

г. **Чайковский** ул. Карла Маркса, д. 27

УДМУРТСКАЯ РЕСПУБЛИКА

г. **Сарапул** ул. Красноармейская д. 85 (р-н "Центр") (головной офис Кооператива)

г. **Сарапул** ул. Азина, д. 47

г. **Глазов** ул. Карла Маркса, д. 43А

п. **Игра** ул. Труда, д. 2а, ТЦ Эгра

г. **Воткинск** ул. 1 Мая, дом №106, павильон 7

2.1.2. С помощью электронных отправлений на адрес электронной почты: **sodeystvie181@mail.ru.**

2.1.3. С использованием сообщений, направляемых через сайт Кооператива – **кпксдействие.рф**

**Обращения, направленные способами, не предусмотренными настоящей статьей Кооперативом не рассматриваются!**

### **3. Регистрация и учёт обращений**

3.1. Все обращения, поступившие от заявителей, регистрируются в Журнале регистрации обращений не позднее рабочего дня следующего за днем их поступления в Кооператив.

3.2. В случае поступления обращений в выходные или нерабочие, праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или нерабочих, праздничных дней.

3.3. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее - конверты) уполномоченное лицо проверяет правильность их адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.

3.4. В случае поступления обращения в форме электронного документа Кооператив уведомляет заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения в соответствии с порядком, установленным пунктом 4.4 Политики.

3.5. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются: дата регистрации; входящий номер обращения; фамилия и инициалы автора обращения, его адрес (или наименование юридического лица), суть (содержание) обращения; принятое по обращению решение / причина оставления обращения без ответа, дата направления ответа обращения; подпись ответственного (уполномоченного) сотрудника по работе с обращением.

3.6. Сведения о сути обращения и результатах его разрешения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

#### **4. Рассмотрение обращений.**

4.1. Кооператив рассматривает Обращения и направляет ответ по результатам такого рассмотрения в течение 15 рабочих дней со дня регистрации Обращения.

4.2. В целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения Кооператив по решению руководителя или иного уполномоченного лица вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 рабочих дней.

4.3. Кооператив уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с обоснованием принятого решения путем направления информации, в соответствии с порядком, установленным пунктом 4.4 Политики.

4.4. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между кредитным кооперативом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

4.5. Кооператив вправе не предоставлять ответ по существу Обращения в следующих случаях:

4.5.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4.5.2. в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

4.5.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Кооператива, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Кооператива или членов его семьи;

4.5.4. текст обращения не поддается прочтению;

4.5.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

4.6. Кооператив уведомляет заявителя о принятом решении не рассматривать Обращение по существу, в случаях, предусмотренных п. 4.5.2-4.5.5 Политики, в течение 5 рабочих дней со дня регистрации Обращения, в соответствии с п. 4.4 Политики.

4.7. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Кооператив вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 4.6 Политики.

4.8. Кооператив оставляет за собой право сократить срок рассмотрения обращений от получателей финансовых услуг, с которыми заключены договоры на оказание финансовых услуг. Информация по иным срокам может отражаться во внутренних документах Кооператива.

#### **5. Требования и рекомендации к содержанию обращения**

5.1. Обращение, направляемое физическими лицами должно содержать:

5.1.1. фамилию, имя, отчество (при наличии);

5.1.2. адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на обращение.

5.2. Обращение, направляемое юридическими лицами должно содержать:

5.2.1. полное наименование юридического лица;

5.2.2. место нахождения юридического лица;

5.3. При составлении обращения заявителем рекомендуется включать следующую информацию и документы (при их наличии):

- 5.3.1. номер договора, заключенного между заявителем и Кооперативом (при его наличии);
- 5.3.2. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 5.3.3. наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника Кооператива, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 5.3.4. иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;
- 5.3.5. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

## **6. Контроль за рассмотрением обращений**

6.1. Контроль за рассмотрением обращений подлежат все поступившие обращения заявителей, за исключением обращений, не соответствующих п.3.3, 5.1 и 5.2 Политики.

6.2. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения обязанности по работе с обращениями, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями заявителей.

6.3. Контроль за исполнением своевременного рассмотрения обращений заявителей обеспечивается руководителем Кооператива, либо специалистом по рассмотрению обращений клиентов, назначенным руководителем Кооператива (далее – лицо, ответственное за контроль рассмотрения обращений).

6.4. Лицо, ответственное за контроль рассмотрения обращений, осуществляет:

6.4.1. постановку поручений ответственным сотрудникам по рассмотрению обращений на контроль и снятие обращений с контроля

6.4.2. сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений

6.4.3. подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям

6.4.4. подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям

6.4.5. регулярную проверку журнала регистрации обращений

6.4.6. подготовку плановых (ежегодных/ежеквартальных/ежемесячных) и внеплановых (по требованию руководителя Кооператива) отчетов о рассмотрении обращений

6.4.7. подготовку предложений по улучшению работы Кооператива по рассмотрению обращений

6.4.8. подготовку предложений по внесению изменений в Политику

## **7. Хранение обращений**

7.1. Кооператив осуществляет хранение:

7.1.1. обращений заявителей,

7.1.2. копии ответов на обращения;

7.1.3. копии уведомлений о продлении срока;

7.1.4. копии уведомлений о регистрации обращения;

7.1.5. копии уведомлений о решении не рассматривать обращение по существу.

7.2. Документы, указанные в п. 7.1, подлежат хранению не менее трех лет со дня регистрации обращений.

7.3. Хранение документов, указанных в п. 7.1, обеспечивается лицом, ответственным за контроль рассмотрения обращений.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями заявителей, установленные настоящей Политикой, несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

8.2. В случае если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Кооперативом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Кооперативом в порядке и сроки, которые установлены настоящей Политикой.

8.3. В случае поступления в Кооператив обращения от Банка России, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Кооператив рассматривает его в соответствии с требованиями настоящей Политики, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заявителю.

8.4. В случае выявления Кооперативом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Кооператив направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, установленном Федеральным законом от 18 июля 2009 года N 190-ФЗ "О кредитной кооперации", в день направления ответа на обращение заявителю.

8.5. Настоящая Политика подлежит публичному размещению в местах, доступных для заявителей и иных лиц, а также на сайте Кооператива.

8.6. Настоящая Политика подлежит изменению, дополнению при внесении изменений в правила рассмотрения обращений, установленных действующим законодательством, а также в иных случаях, предусмотренных настоящей Политикой. При внесении изменений в настоящую Политику к обновленной редакции Политики должен быть обеспечен неограниченный доступ всем заинтересованным лицам в порядке, установленном п.8.5 Политики.