

Памятка для получателей финансовых услуг о порядке направления обращений в КПК «ЕСЦ»

Настоящая памятка разработана в соответствии с 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, утвержденным Банком России 14.12.2017, для получателей финансовых услуг КПК «ЕСЦ», заключивших договоры с КПК «ЕСЦ» на оказание финансовых услуг.

Под финансовыми услугами, оказываемыми КПК «ЕСЦ», понимаются:

- услуги по привлечению денежных средств на основании договоров займа, заключаемых с юридическими лицами;
- услуги по привлечению денежных средств на основании договоров передачи личных сбережений, заключаемых с физическими лицами;
- услуги по предоставлению займов физическим и юридическим лицам;
- *указать иные услуги.*

I. Общие положения

1. Обращение - направленное в КПК «ЕСЦ» получателем финансовых услуг, его представителем или правопреемником в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания КПК «ЕСЦ» финансовых услуг.
2. Получатели финансовых услуг могут направить в КПК «ЕСЦ» обращения следующими способами:
 - почтовые заказные отправления с уведомлением о вручении на адрес: ____;
 - простые почтовые отправления на адрес ____;
 - посредством личного кабинета получателя финансовой услуги на сайте КПК «ЕСЦ»;
 - устно посредством телефонной связи;
 - лично по адресу КПК «ЕСЦ», указанному в договоре об оказании финансовой услуги.
3. Все обращения, поступившие от получателей финансовых услуг КПК «ЕСЦ», регистрируются в Журнале регистрации обращений в течение одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения.

II. Виды и содержание обращений

В целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг КПК «ЕСЦ» информирует о возможности получателей финансовых услуг направлять следующие обращения в КПК «ЕСЦ»:

1. Обращение за предоставлением копий следующих документов по договору займа:
 - ❖ Договор займа, подписанный сторонами;
 - ❖ Подписанное получателем финансовой услуги заявление о предоставлении займа;
 - ❖ Документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);

- ❖ Соглашения, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- ❖ Документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору займа.

2. Обращение за предоставлением копий следующих документов по договору передачи личных сбережений:

- ❖ Договор передачи личных сбережений, подписанный сторонами;
- ❖ Документ, подтверждающий передачу получателем финансовой услуги личных сбережений (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).

Заверенные копии документов, указанных в п. 1 и п. 2 настоящей Главы, представляются получателю финансовой услуги:

- бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги);
- неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа. В КПК «ЕСЦ» за изготовление копии одного листа взимается плата в размере ____ .

При отказе КПК «ЕСЦ» в предоставлении какого-либо документа получателю финансовой услуги направляется письменное уведомление с обоснованием невозможности его предоставления.

3. Обращение с заявлением о реструктуризации задолженности.

Получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) в случае возникновения просроченной задолженности по договору займа вправе обратиться в КПК «ЕСЦ» с заявлением о реструктуризации задолженности.

При подаче заявления о реструктуризации задолженности получатель финансовой услуги должен учитывать то, что КПК «ЕСЦ» рассматривает вопрос о реструктуризации задолженности в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы займа:

- ❖ смерть получателя финансовой услуги, в случае если наследник умершего получателя финансовой услуги принят в члены КПК «ЕСЦ»;
- ❖ несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- ❖ присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы;
- ❖ тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- ❖ вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги ограниченно дееспособным либо недееспособным;
- ❖ единовременная утрата получателем финансовой услуги имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей;
- ❖ потеря получателем финансовой услуги работы или иного источника дохода в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя

финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;

- ❖ обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- ❖ призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- ❖ вступление в отношении получателя финансовой услуги в законную силу приговора суда, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- ❖ произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

В случае если в заявлении получатель финансовой услуги ссылается на факты, указанные в предыдущем абзаце, то они должны быть подтверждены соответствующими документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями. При непредставлении получателем финансовой услуги подтверждающих документов, КПК «ЕСЦ» вправе отказать в удовлетворении заявления о реструктуризации.

4. Иные обращения, не указанные в пп. 1-3 настоящего раздела Памятки.

Получатели финансовых услуг вправе направить в КПК «ЕСЦ» обращение по любому вопросу, связанному с оказанием финансовых услуг:

- лично;

- через представителя, действующего на основании нотариальной доверенности.

Если обращения направляются представителем лица, то его полномочия должны быть оформлены:

- ❖ для физических лиц: нотариально удостоверенной доверенностью (или ее нотариально заверенной копией), решением суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным) или нотариально заверенной копией решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- ❖ для юридических лиц: оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенностью, заверенной печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанной руководителем получателя финансовой услуги.

5. Обращение относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с КПК «ЕСЦ», сделанное в устной форме.

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 КПК «ЕСЦ».

III. Сроки направления ответов на запрос

КПК «ЕСЦ» предоставляет ответы на запросы, указанные в разделе II настоящей Памятки в следующие сроки:

1. При обращении за предоставлением копий документов - в течение 10 рабочих дней со дня регистрации запроса.

Документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги предоставляется в течение 1 рабочего дня со дня регистрации запроса.

2. В случае участия третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет КПК «ЕСЦ», в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, в отношениях, возникающих в связи с предоставлением займа получателю финансовой услуги, копии документов предоставляются в срок, не превышающий 15 рабочих дней со дня регистрации запроса.

Документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги предоставляется в срок, не превышающий 6 рабочих дней со дня регистрации запроса.

3. При обращении с заявлением о реструктуризации задолженности и при иных обращениях - в течение 15 рабочих дней с даты регистрации обращения.

В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственное лицо в течение 15 рабочих дней со дня регистрации в Журнале запрашивает у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, КПК «ЕСЦ» рассматривает обращение в течение 5 рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос в течение срока, превышающего 14 дней, ответственное лицо вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не предоставлены.

4. При обращении относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с КПК «ЕСЦ», сделанное в устной форме – в день обращения.

IV. Требования и рекомендации к содержанию обращения

1. Обращение, направляемое физическими лицами должно содержать:
 - фамилию, имя, отчество (при наличии);
 - адрес электронной почты для направления ответа на обращение.

В соответствии с пунктом 1 статьи 14 Базового стандарта КПК «ЕСЦ» направляет ответ на обращение по адресу, предоставленному получателем финансовой услуги (в том числе 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 финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным КПК «ЕСЦ»), либо вручает лично получателю финансовой услуги в офисе КПК «ЕСЦ».

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, в том числе адвокатом, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, оформленной в соответствии с законодательством

Российской Федерации, или правопреемником ответ на такое обращение КПК «ЕСЦ» направляет по адресу, указанному представителем, в том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному КПК «ЕСЦ» получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных предыдущем абзацем.

2. Обращение, направляемое юридическими лицами должно содержать:

- полное наименование юридического лица;
- адрес юридического лица;
- подпись уполномоченного представителя юридического лица.

При составлении обращения получателем финансовой услуги рекомендуется включать следующую информацию и документы (при их наличии):

- ❖ номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и КПК «ЕСЦ»;
- ❖ изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- ❖ наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника КПК «ЕСЦ», действия (бездействие) которого обжалуются;
- ❖ иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- ❖ копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3. Обратите внимание!

КПК «ЕСЦ» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- ❖ 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);
- ❖ отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- ❖ в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу КПК «ЕСЦ», имуществу, жизни и (или) здоровью работников КПК «ЕСЦ», а также членов их семей;
- ❖ текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ❖ в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги 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.

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