УТВЕРЖДЕНО

Правлением КПК «Согласие»

Протокол № 330/2021 от 28 июня 2021 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

# О ЗАЩИТЕ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ – ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНАМ

**КРЕДИТНОГО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КООПЕРАТИВА «СОГЛАСИЕ»**

#### Общие положения

* 1. Настоящее «Положение о защите прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членам кредитного потребительского кооператива «Согласие» (далее – Положение) разработано в соответствии с 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 так же в соответствии с рекомендациями, изложенными в Информационном письме Банка России от 24 марта 2020 г. N ИН-01-59/27.
  2. Положение является внутренним нормативным документом Кредитного потребительского кооператива «Согласие» (далее по тексту «**Кооператив**»), определяющим основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, которыми Кооператив руководствуется в процессе осуществления своей деятельности.
  3. Положение регламентирует:

- порядок предложения финансовых услуг (порядок информирования членов кредитного кооператива (пайщиков) и иных лиц о программах финансовых взаимопомощи кредитного кооператива),

- порядок реализации финансовых услуг (взаимодействие сотрудников кредитного кооператива с членами (пайщиками) при предоставлении и реализации программ финансовой взаимопомощи),

- порядок раскрытия информации о данных инструментах и услугах при их предложении и реализации

1.4. В целях обеспечения качественного оказания финансовых услуг, кредитный кооператив организует и проводит обучение сотрудников кредитного кооператива в соответствии с 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

* 1. Положение вступает в силу с момента его утверждения Правлением Кооператива.

#### **Принципы предоставления информации Кооперативом**

#### 2.1. Принципы предоставления информации получателям финансовых услуг

Информация, подлежащая раскрытию и предоставлению кредитным кооперативом, доводится до получателей финансовых услуг в соответствии со следующими принципами:

1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг

2) бесплатно или за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа;

3) на русском языке;

4) в доступной форме, понятной получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов и обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия);

5) в соответствии с обстоятельствами, существующими в момент предоставления информации;

2.2. Принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности кооператива

2.2.1 Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность и достоверность сообщаемых сведений.

2.2.2. 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.

2.2.3. Информация рекламного характера не должна содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести получателя финансовой услуги в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

2.2.4. Кооператив в материале рекламного характера указывает следующую информацию:

1) об обязанности члена кредитного кооператива (пайщика) солидарного несения субсидиарной ответственности по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов кредитного кооператива (пайщиков) в случаях размещение рекламы в сети «Интернет» и раскрытие информации о процентных ставках по договору передачи личных сбережений и договору займа.

2) о том, что кредитный кооператив оказывает услуги исключительно членам кредитного кооператива (пайщикам).

#### Порядок предоставления информации получателю финансовой услуги

* 1. В месте оказания финансовых услуг, в свободном доступе (информационный стенд, либо информационная папка) должны находиться следующие документы:

1. Информация для получателей финансовых услуг (пайщиков) в КПК «Согласие» (Приложение 1);
2. Копия листа записи в ЕГРЮЛ о создании юридического лица;
3. Копия свидетельства о постановке Кооператива на налоговый учет;
4. Устав Кооператива в действующей редакции;
5. Копия свидетельства о членстве в СРО;
6. Порядок работы с обращениями получателей финансовых услуг КПК «Согласие»;
7. Программы выдачи займов в действующей редакции;
8. Сберегательные программы в действующей редакции
9. Положение о членстве в Кооперативе в действующей редакции;
10. Положение о порядке формирования и использования имущества Кооператива в действующей редакции;
11. Положение о порядке распределения доходов Кооператива в действующей редакции;
12. Положение об органах Кооператива в действующей редакции;
13. Положение о порядке и об условиях привлечения денежных средств членов Кооператива в действующей редакции;
14. Положение о порядке предоставления займов в действующей редакции
15. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг
16. Образец договора займа, общие условия договора займа заявление о предоставлении займа.
    1. По запросу получателя финансовой услуги, Кооператив предоставляет копии документов, указанных в п. 2.1. в течение 1 (одного) рабочего дня бесплатно.
    2. Места оказания финансовых услуг должны соответствовать установленным санитарным и техническим правилам и нормам, быть оборудованы инвентарём и мебелью, необходимыми для заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг.
    3. Работники кооператива, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны иметь нагрудные или настольные бейджи, содержащие фамилию, имя и должность работника.
    4. Кредитный 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, 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.

* 1. Кредитный 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 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).

* 1. Документы (или их копии), указанные в подпунктах 1 – 4 пункта 3.3 и пункта 3.4 настоящего положения, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений», который ведется на электронном носителе, в порядке, предусмотренном внутренними документами кредитного кооператива (далее – Журнал).

Документ (или его копия), указанный в подпункте 5 пункта 3.3 настоящего положения, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в Журнале.

В случае участия третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, в отношениях, возникающих в связи с предоставлением потребительского займа получателю финансовой услуги, копии документов, предусмотренных пунктом 3.3 настоящего положения, предоставляются кредитным кооперативом в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней (в отношении копии документа, предусмотренной подпунктом 5 пункта 3.3. настоящего положения, в срок, не превышающий 6 (шести) рабочих дней) со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовых услуг в Журнале.

#### **Способы взаимодействия кооператива с получателем финансовой услуги**

* 1. Для предоставления информации получателю финансовой услуги кооператив обязан использовать согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги следующие способы взаимодействия:

1. личные встречи;
2. телефонные переговоры;
3. почтовые отправления;
4. электронная почта;
5. SMS – сообщения.

#### **Своевременное информирование получателя финансовой услуги о возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа**

* 1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа, кооператив с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки должника обязан бесплатно не позднее 7 (семи) календарных дней со дня возникновения просроченной задолженности проинформировать должника о наличии такой задолженности, способами, указанными в разделе 4 настоящего положения.
  2. 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 кредитного 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.
  3. Кооператив обеспечивает фиксацию и хранение всех инициируемых им телефонных переговорах, текстовых, голосовых и иных сообщений при взаимодействии с должником по возврату просроченной задолженности в электронном виде. Кредитный кооператив обязан сообщать должнику о фиксации взаимодействия с ним.

Кооператив хранит зафиксированную информацию не менее 6 (шести) месяцев на электронном носителе и не менее 1 (одного) года на бумажном носителе.

1. **Порядок работы по реструктуризации задолженности**

6.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа кредитный кооператив обязан обеспечить получателю финансовой услуги возможность подачи заявления о реструктуризации задолженности, а также иных документов, предусмотренных пунктом 6.4 настоящего раздела. К порядку рассмотрения кредитным кооперативом заявления о реструктуризации задолженности применяются положения раздела 4 документа «Порядок работы с обращениями получателей финансовых услуг КПК «Согласие».

6.2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, кредитный кооператив обязан рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении основания, определённые пунктом 6.3 настоящего раздела, а также подтверждающие такие основания документы, предусмотренные пунктом 6.4. настоящего раздела.

6.3. Кредитный кооператив рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед кредитным 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);

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

3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы;

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

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

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

7) 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;

8) обретение получателем финансовых услуг статуса единственного кормильца в семье;

9) призыв получателя финансовых услуг в Вооруженные силы Российской Федерации;

10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовых услуг, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

11) произошедшее не по воле получателя финансовых услуг существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер его дохода и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

6.4. Вышеперечисленные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Кредитный кооператив в доступной форме доводит до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также может запросить недостающие документы у получателя финансовых услуг, в случае если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов.

6.5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовых услуг о реструктуризации кредитный 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.

6.6. В случае принятия кредитным кооперативом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовых услуг кредитный кооператив предлагает заключить соответствующее дополнительное соглашение между кредитным кооперативом и получателем финансовых услуг по договору потребительского займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Проект указанного дополнительного соглашения кредитный кооператив представляет получателю финансовых услуг вместе с решением о реструктуризации задолженности способами, согласованными с получателем финансовых услуг.

1. Право получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров
   1. При нарушении получателем финансовых услуг сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа кредитный кооператив доводит до сведения получателя финансовых услуг, претензию для разрешения спора в досудебном порядке.
   2. В претензии, направляемой кооперативом, указывается следующая информация:

1) наименование кредитного кооператива и сведения, достаточные для его идентификации;

2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовых услуг на дату предъявления претензии;

3) способ (способы) оплаты задолженности;

4) последствия неисполнения получателем финансовых услуг своих обязательств до указанного в претензии срока;

5) способы внесудебного разрешения спора.

* 1. 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, медиативных процедур и переговоров.
  2. В случае если в срок, установленный претензией, требования, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовых услуг, кредитный кооператив вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.