

«УТВЕРЖДЕНО»
Правлением КПК «АС Финанс»
Протокол № 42/1 от «03» июля 2024 г.

**РЕГЛАМЕНТ
ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ПОСТУПАЮЩИХ В
КРЕДИТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КООПЕРАТИВ
«АС ФИНАНС»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок приема обращений физических и юридических лиц (далее по тексту – Заявители) в Кредитный потребительский кооператив «АС Финанс» (далее – Кооператив), а также порядок рассмотрения таких обращений, предоставления уведомлений и ответов на поступающие обращения или же отказ в рассмотрении поступивших обращений в соответствии с положениями действующего законодательства.

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации с учетом требований Федерального закона № 190-ФЗ «О кредитной кооперации», Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", 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 (далее - Базовый стандарт), Уставом Кооператива, внутренними нормативными документами Кооператива и является обязательным к исполнению при осуществлении приема и рассмотрении обращений.

1.3. Требования данного Регламента обязательны для всех сотрудников Кооператива, занимающихся приемом и рассмотрением обращений физических и юридических лиц.

2. ПРИЕМ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Кооператив обеспечивает прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным способом на бумажном носителе, в местах обслуживания клиентов, членов кредитного кооператива (пайщиков) по адресу в пределах места нахождения кредитного кооператива, адресу места нахождения филиалов, представительств кредитного кооператива, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты кредитного кооператива.

2.2. Информация об адресах мест обслуживания клиентов и местах нахождения Кооператива, а также представительств, размещается в местах оказания услуг, а также на сайте кредитного кооператива в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <https://асфинанс-сбережения.рф/>.

2.3. Иных способов приема обращений, не предусмотренных положениями настоящего Регламента, не имеется. Размещение обращений Заявителей путем написания сообщений в Информационных всплывающих окнах-чатах на сайте Кооператива - <https://асфинанс-сбережения.рф/> не является надлежащим способом уведомления Заявителями о поданных ими обращениях, а также не признается надлежащим способом направления Заявителями обращений в адрес Кооператива.

2.4. Обращение, поступившее в адрес Кооператива, подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления. В случае поступления обращения в форме электронного документа – Кооператив уведомляет (далее - уведомление о регистрации) Заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации его обращения.

2.5. Кооператив рассматривает обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены действующим законодательством Российской Федерации.

2.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения кредитный кооператив по решению

единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Кооператив уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

2.7. Ответ Кооператива на обращение Заявителя должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

2.8. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются кредитным кооперативом Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным 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 и уведомления должны быть направлены способом, указанным в обращении.

2.9. В случае выявления кредитным кооперативом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта кредитный кооператив направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую кредитные кооперативы, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющей кредитные кооперативы, контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", в день направления ответа на обращение заявителю.

3. ОТКАЗ В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ ПО СУЩЕСТВУ

3.1. Кооператив вправе не давать ответа на обращение Заявителя, по существу, в случае если:

- 3.1.1. в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 3.1.2. обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3.1.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитного кооператива или члена кредитного кооператива, а также членов их семей;
- 3.1.4. текст обращения не поддается прочтению;
- 3.1.5. текст обращения не позволяет определить его суть.

3.2. В том случае, если принимается решение не давать ответа на обращение Заявителя, по существу, в связи с наличием обстоятельств, предусмотренных пп. 3.1.2-3.1.5. п. 3.1. настоящего Регламента, Кооператив направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения, способом, указанным в п. 2.8. настоящего Регламента, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.3. В случае, если в обращении Заявителя 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

самостоятельно принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в том же порядке, который предусмотрен п. 3.2. настоящего Регламента.

4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ О ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННОГО ПРАВА

4.1. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением нарушенного Кооперативом права Заявителя, подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным и направление обращения является обязанностью Заявителя, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Данное обращение подлежит рассмотрению Кооперативом в порядке и сроки, которые установлены Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПОСТУПИВШИХ ИЗ БАНКА РОССИИ

5.1. В случае поступления в Кооператив из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», такое обращение рассматривается в порядке, предусмотренном данным Регламентом, с учетом требований статьи 6.2. Федерального закона № 190-ФЗ «О кредитной кооперации». Кооператив направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных статьей 6.2. Федерального закона № 190-ФЗ «О кредитной кооперации» в день их направления заявителю.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Кооператив и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Регламентом и Федеральным законом № 190-ФЗ «О кредитной кооперации», и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения Заявителя персональные данные Заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.2. Во исполнение действующего законодательства Российской Федерации Кооператив хранит обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных статьей 6.2 Федерального закона № 190-ФЗ «О кредитной кооперации» в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.