

ОБРАЩЕНИЯ В КРЕДИТНЫЙ КООПЕРАТИВ

Порядок рассмотрения обращений, поступающих в Кредитный потребительский кооператив «Городское Сберегательное Отделение» (КПК «ГоСотделение»), регламентирован 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.) (размещен на настоящем сайте в разделе ДОКУМЕНТЫ).

Способы и адреса направления обращений:

- Направление обращений через сайт КПК «ГоСотделение» www.gso38.ru
- Направление письменного обращения в КПК «ГоСотделение» 664005, Иркутская область, г. Иркутск, а/я 9, e-mail: 723535@mail.ru
- Устное обращение в КПК «ГоСотделение» 8 (3952) 500-281 (звонок по тарифам Вашего оператора связи).
- Личное обращение в КПК «ГоСотделение» Иркутская область, г. Иркутск, ул. Маяковского 19

По мимо личного можно передать через представителя, полномочия которого удостоверены в порядке, установленном действующим законодательством (перечень документов представителя, которые могут подтверждать полномочия установлен статьей 14 выше указанного Базового стандарта).

Сроки рассмотрения обращений

На основании 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 (утв. Банком России 14 декабря 2017 г.)

Поступившее письменное обращение в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, заносится в Журнал регистрации обращений

Вид обращения	Срок рассмотрения	Норма Базового стандарта
Все обращения, за исключением тех для которых согласно настоящей таблицы (в соответствии с Базовым стандартом) установлены иные правила	В течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в "Журнале регистрации обращений"	п. 4 ст. 15
Выдача следующих документов или их копий (на основании письменного обращения): 1) договор займа, подписанный сторонами; 2) подписанное получателем финансовых услуг заявление о предоставлении займа; 3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовых услуг займа (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) договор передачи личных сбережений, подписанный сторонами; 6) документ, подтверждающий передачу получателем финансовой услуги личных сбережений (платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).	В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в "Журнале регистрации обращений"	ст. 5

Выдача на основании письменного обращения документа, подтверждающего полное исполнение получателем финансовых услуг обязательств по договору займа	В течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в "Журнале регистрации обращений"	ст. 5
Выдача на основании письменного обращения копий документов, содержащих информацию о кооперативе, которую кооператив обязан раскрывать в соответствии с пунктом 1 статьи 3 Базового стандарта	В течение 1 (одного) рабочего дня с даты такого запроса	ст. 3
Устное заявление должника относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с кредитным кооперативом	подлежит рассмотрению кредитным кооперативом в день заявления	п. 4 ст. 15

Согласно пункта 3 статьи 15 Базового стандарта в случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственное лицо обязано в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов. Согласно пункта 2 статьи 16 Базового стандарта в случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос кредитного кооператива, направленный в соответствии с пунктом 3 статьи 15 настоящего Стандарта, в течение срока, превышающего 14 (четырнадцать) дней, ответственное лицо вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и(или) документы не предоставлены.

Согласно пунктов 7 – 9 статьи 14 указанного Базового стандарта установлено следующее:

7. Обращение должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес электронной почты, соответствующие требованиям, установленным пунктом 1 настоящей статьи, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

8. Кредитный кооператив обязан довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

- 1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом;
- 2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 3) наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;
- 4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

9. Кредитный кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

- 1) 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);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников кредитного кооператива, а также членам их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг 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.

Образец бланка для направления обращения в КПК «Госотделение»

в Кредитный потребительский кооператив
«Городское Сберегательное Отделение»
664005, Иркутская область, г. Иркутск, а/я 91, ИНН
3810310542

От _____

_____ 1

2

_____ 3

ПРИЛОЖЕНИЕ⁴

« _____ » _____ 20__ г. _____
(_____)

ПРИНЯТО⁵

« _____ » _____ 20__ г. вх. номер _____

¹ Укажите следующие Ваши данные: Фамилия, имя, отчество полностью, адрес зд. почты, если ответ должен быть направлен по зд. почте или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, по желанию можете указать номер телефона, номер книжки (рег. номер записи в реестре членов кооператива)

² Укажите вид обращения – Заявление, Жалоба, Просьба или Предложение

³ Укажите следующую информацию:

- номер договора, заключенного Вами с кредитным кооперативом (при наличии, если обращение связано с исполнением договора); по желанию можете указать дату заключения договора;

- существо требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются - если Вами подается жалоба;

- иные сведения, которые считаете необходимым сообщить.

⁴ К обращению Вы можете приложить копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов

⁵ Отметки КПК «Госотделение» о регистрации обращения – заявителям не заполнять