

Утверждено
протоколом Правления Кредитного потребительского
кооператива граждан «Резерв»
№ 532 от 15 декабря 2023 г.

**Информация
получателю финансовых услуг, оказываемых
КПКГ «Резерв»**

с. Парабель, 2023 г.

1. Полное и сокращенное наименование кредитного кооператива

Кредитный потребительский кооператив граждан «Резерв», КПКГ «Резерв».

Адрес кооператива в пределах места его нахождения, адреса обособленных подразделений кооператива, номера контактных телефонов и режим работы:

Головной офис КПКГ «Резерв» расположен по адресу: 636600, Томская область, село Парабель, улица Свердлова, 26 а.

телефон – +7(38252)21599

режим работы: понедельник – пятница: 09.00 – 17.00, без перерыва

суббота, воскресенье – выходной

Отделение Каргасокское – Томская область, с. Каргасок, ул. Учебная 26 1 этаж

телефон – +79016173177,

режим работы: понедельник – пятница: 09.00 – 17.00, без перерыва

суббота, воскресенье – выходной

Отделение Колпашевское – Томская область, г. Колпашево, ул. Кирова 17/2, 1 этаж;

телефон – +79016127227,

режим работы: понедельник – пятница: 09.00 – 17.00, без перерыва

суббота, воскресенье – выходной

Кедровское отделение – Томская область, г. Кедровый, 1 мкр., д.39/1

телефон – +79016127887

режим работы: понедельник – четверг: 09.00 – 12.40, без перерыва

пятница: 09:00-12.20 без обеда

суббота, воскресенье – выходной

Нарымское отделение – Томская область, д. Нарым Парабельского района, ул. Минская, д. 2;

телефон – +79069578968

режим работы: понедельник – пятница: 09.00-17.00, перерыв с 13:00-14:00,

Чажемтовское отделение – Томская область, с. Чажемто Колпашевского района, ул. Ленина, д. 1/3;

телефон – +79016133950

режим работы: понедельник - пятница: 09.00 – 17.00 без перерыва

суббота, воскресенье – выходной

Томское отделение – г. Томск, ул. Пушкина 27 е.;

телефон – +79016180366

режим работы: понедельник – пятница: 09.00-17.00 без перерыва

суббота, воскресенье – выходной

Белоярское отделение – Томская область, п. Белый Яр ул. Гагарина, д.27;

телефон – +79138759411

режим работы: понедельник – четверг: 09.00-15.00 без перерыва

пятница: 09:00 – 13.48 без перерыва

суббота, воскресенье – выходной

Мельниковское отделение – Томская область, Шегарский район, с. Мельниково ул. Московская д.28;

телефон – +79016175962

режим работы: понедельник - пятница: 09.00-17.00, перерыв с 13.00-14.00

суббота, воскресенье – выходной

Кривошеинское отделение – Томская область, с. Кривошеино ул. Ленина д.25/2;

телефон – +79016081212

режим работы: понедельник – четверг: 09.00-15.00 без перерыва

пятница: 09:00 – 13.48 без перерыва

суббота, воскресенье – выходной

Молчановское отделение – Томская область, с. Молчаново ул. Димитрова, д.67 б;

телефон – +79016176256

режим работы: понедельник – четверг: 09.00 – 15.00, без перерыва

пятница: 09:00-13.48, без перерыва

суббота, воскресенье – выходной

Бакчарское отделение – Томская область, с. Бакчар ул. Хомутского, д.71,

телефон – +79016149523

режим работы: понедельник – четверг: 09.00-15.00, без перерыва

пятница: 09:00-13.48, без перерыва

суббота, воскресенье – выходной

Подгорнинское отделение – Томская обл., Чаинский район, с. Подгорное, ул. Советская, д.21Б;

телефон – +79016113752

режим работы: понедельник – пятница: 09.00-17.00, без перерыва

суббота, воскресенье – выходной

Александровское отделение – Томская область Александровский район, с. Александровское, ул. Партизанская, д.9;

телефон – +79016071988

режим работы: понедельник – пятница: 09.00 – 17.00 без перерыва

суббота, воскресенье – выходной

ОРМ с. Могочино – Томская область, Молчановский район, с. Могочино, ул. Октябрьская, д.4;

Телефон +7(38256) 33414

режим работы: режим работы: понедельник – четверг: 09.00-15.00, без перерыва

пятница: 09:00-13.48, без перерыва

суббота, воскресенье – выходной

ОРМ с. Нарга – Томская область, Молчановский район, с.Нарга, ул.К.Маркса, д.41а;

Телефон +79138863906 / +79640907332

Режим работы: понедельник – пятница: 9.30 – 13.00

суббота, воскресенье – выходной

Володинское отделение – Томская область, Кривошеинский район, с. Володино, ул. Коммунистическая, д.35;

Телефон +7(38251) 45417

Режим работы: понедельник – среда: 14-00 – 17-00

Четверг: 14:00 – 15:45

Пятница – воскресенье – выходной

ОРМ. с.Вороново – Томская область, Кожевниковский район, с. Вороново, ул. Уткина, д. 17

Телефон +79138726487

Режим работы: понедельник – пятница 09-00 – 11-30

суббота, воскресенье – выходной

Официальный сайт КПКГ «Резерв»: kpkg-rezerv.ru

Информация о членстве в саморегулируемой организации

КПКГ «Резерв» является членом Ассоциации «Саморегулируемая организация «Национальное объединение кредитных кооперативов» (Ассоциация СРО «НОКК») (свидетельство о членстве от 29.09.2022 г. № 326) и учтен в реестре кредитных кооперативов – членов Ассоциации СРО «НОКК» за номером 326. Дата приема в члены Ассоциации СРО «НОКК»: 29.09.2022 г.

Информация получателю финансовых услуг, оказываемых КПКГ «Резерв» разработана на основе 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 (Утвержден Банком России (Протокол №КФНП-44 от 14 декабря 2017 г.) – приложение 1.

2. Об органах управления кредитного кооператива и лицах, входящих в состав органов управления кредитного кооператива.

1.Общее собрание пайщиков - является высшим органом управления Кооператива. Общее собрание полномочно решать все вопросы, касающиеся деятельности Кооператива, в том числе утверждать или отменять решения Правления, Директора и иных органов Кооператива.

2.Правление (избирается Общим собранием пайщиков сроком на 5 лет):

Председатель правления –Н.С.Евсейчева

Члены правления: Безрукова Л.Д., Ротань А.С., Новомлинская Р.В., Сайкова Т.Н., Типсина Т.Н.

3.Исполнительный орган – Директор кооператива – Н.Л.Лидеюан.

4.Ревизионная комиссия (Председатель и члены Ревизионной комиссии избираются общим собранием из числа пайщиков в составе трех человек сроком на пять лет):

Председатель комиссии – Головин В.Н.

Члены комиссии: Терешкин М.А., Патефонова Е.А.

5.Комитет по займам (состоит из 3 человек и избирается из состава членов кооператива путём тайного голосования простым большинством голосов сроком на пять лет):

Председатель - Мутных Р.Р.

Члены: Денисова Л.В., Михайлова Н.В.

Кооператив является добровольным объединением физических лиц, объединивших свои денежные средства с целью финансовой взаимопомощи друг другу. Кооператив функционирует на основе членства, организуя финансовую взаимопомощь исключительно между своими пайщиками. Пайщиками Кооператива являются граждане, достигшие 16-летнего возраста и, признающие его устав, соблюдающие установленные в Кооперативе дисциплины. Пайщик должен соответствовать принципу региональной территориальной общности, согласно п. 3.1 устава Кооператива (объединения членов кредитного кооператива (пайщиков) на основе принадлежности их к группе лиц, постоянно или временно зарегистрированных в установленном порядке на территории, не выходящей за пределы Томской области).

3. О финансовых и иных услугах кредитного кооператива, оказываемых потребителям финансовых услуг, в том числе за дополнительную плату, с описанием услуги и указанием ее стоимости.

Наряду с членством в кооперативе, для получения потребительского займа из фонда финансовой взаимопомощи, пайщик должен удовлетворять следующим условиям:

- Иметь постоянную регистрацию в районах Томской области, в которых присутствуют подразделения кооператива;
- Иметь трудовой стаж, продолжительностью не менее 6 месяцев.

Адресные займы предоставляются представителям соответствующих социальных групп (пенсионерам, студентам, семьям, имеющих детей и пр.).

Являясь пайщиком кооператива и желая получить заем из фонда финансовой взаимопомощи, Вы направляете заявление об этом в комитет по займам. В заявлении о предоставлении займа Вы указываете сумму займа, ориентировочный срок погашения, желательную схему погашения займа.

Заявление может содержать описание потребности, для удовлетворения которой привлекается заем (вид потребительского товара или услуги, намечаемой к приобретению за счет средств займа), актуальность этой потребности (товара, услуги) для Вас и вашей семьи.

К заявлению о предоставлении займа Вам следует приложить следующие документы: копию паспорта (2-3 страницы, прописка), справка о заработной плате по форме 2НДФЛ за последние 6 месяцев, пенсионное удостоверение (для пенсионеров).

И иные документы по Вашему усмотрению, которые могут характеризовать степень Вашей платежеспособности.

Кредитный специалист обобщает переданную Вами информацию и составляет прогноз потока движения денежных средств с учетом предстоящих платежей в погашение и обслуживание займа, который Вы намереваетесь получить. Основываясь на действующей в кооперативе линейке кредитных продуктов, кредитный специалист предложит Вам схему погашения, при которой размер регулярного платежа в погашении займа не превысит 50% от Вашего ежемесячного дохода или ежемесячного дохода семьи, если заем предполагается направить на удовлетворение семейных нужд и погашать за счет семейных доходов. Указанный 50% порог условно определяет Вашу возможность безболезненно для себя и для регулярных потребностей семьи, исполнять обязательства по предоставленному Вам займу. В зависимости от конкретного размера Ваших доходов, этот порог может быть уменьшен, если фактический объем непреложных семейных расходов и расходов по ранее принятым кредитным обязательствам составляет существенную долю Ваших доходов, или увеличен, если Ваши доходы с избытком покрывают расходы. Прогноз потока движения денежных средств и балансовая оценка Ваших доходов и расходов осуществляются кредитным специалистом исходя из представленных Вами документов и сведений. Достоверность этих сведений отвечает Вашим интересам, ведь если Вы исказили ситуацию и переоценили свои возможности, Вы рискуете не исполнить обязательства в срок и подвергнуться штрафным санкциям.

По результатам согласования с Вами всех параметров предполагаемого займа, условий обеспечения исполнения обязательств, кредитный специалист делает свое мотивированное заключение и выносит его на рассмотрение комитетом по займам. На основании этого заключения комитет по займам выносит решение о предоставлении или об отказе в предоставлении Вам займа. Кредитный комитет может не объяснять причины такого отказа.

Кооператив следует принципу возможно большей оперативности удовлетворения финансовых потребностей пайщиков. Поэтому срок составления заключения по Вашей заявке и принятие решения о предоставлении Вам займа не превышает 2 рабочих дней. Решения о предоставлении повторных займов пайщикам, характеризующимся благоприятной кредитной историей, как правило, принимаются в течение 40 минут.

При положительном комитете по займам, договор займа совместно с сопряженными договорами залога и (или) поручительства, обеспечивающие исполнение обязательств по займу, могут быть заключены с Вами в тот же день.

Виды потребительских займов, которыми могут воспользоваться пайщики кооператива:

Положение о порядке предоставления займов пайщикам Кредитного потребительского кооператива граждан «Резерв» включает следующие кредитные продукты, обеспечивающие различные потребительские потребности пайщиков:

– Заем на неотложные личные (семейные) нужды, предоставляемый без объявленного целевого назначения и используемый по усмотрению пайщика. Займы такого рода обычно привлекаются для компенсации финансовых разрывов, связанных с задержками выплаты заработной платы, текущего пополнения дефицита семейного бюджета, вызванного ранее совершенными крупными покупками или расходами (например, после летнего отдыха). Эти займы могут также привлекаться на приобретение недорогих потребительских товаров, соизмеримых по стоимости с месячным доходом пайщика.

– Заем на приобретение потребительских товаров длительного пользования или услуг, соразмерных по стоимости объему годового дохода пайщика (семейного дохода) за период от 2-3 до 6 месяцев (холодильники, телевизоры, стиральные машины, и т.д.). Вариантные сроки кредитования обеспечивают доступность таких займов для пайщиков с умеренными доходами.

– Заем для приобретения капиталоемких сложных технических товаров (сложная бытовая техника, мебель, автомобили).

В регулярную линейку кредитных продуктов входят также целевые займы на оплату отдыха и оздоровления членов семьи пайщика, на подготовку ребенка к школе, на покрытие расходов, связанных с семейными торжествами и пр., а также займы для представителей отдельных социальных групп – пенсионеров, студентов (на оплату обучения и пр.).

Следуя принципу финансовой взаимопомощи, некоторые организуемые кооперативом программы кредитования пайщиков носят ссудо-сберегательный характер и доступны при условии формирования пайщиком сбережения в размере 1-3% от суммы испрашиваемого займа.

Суммы потребительских займов и сроки их возврата.

Кредитные продукты кооператива распределяются по срокам погашения на краткосрочные (до 6 мес., среднесрочные – от 12 до 24 месяцев и долгосрочные – от 1 до 5 лет).

Суммы займов соотносятся со сроками кредитования и уровнем семейных доходов пайщика таким образом, чтобы обеспечить необременительные для него и его семейного бюджета условия погашения. По общему правилу, установленному Положением о порядке предоставления займов пайщикам Кредитного потребительского кооператива граждан «Резерв», сумма ежемесячного платежа в погашение и обслуживание займа не должна превышать 50% от среднемесячного уровня доходов семьи. Допустимая сумма платежа может корректироваться в большую или меньшую сторону от этого критерия, в зависимости от фактического уровня доходов пайщика и объема его регулярных расходов.

Размер месячного платежа по займу оптимизируется увеличением срока кредитования по мере повышения размера займа. Чем большая сумма предоставляется займы пайщику, тем на

более длительный срок требуется для ее погашения умеренными и посильными для семейного бюджета регулярными платежами. Очевидно, что на практике эти подходы приводят к разнообразным сочетаниям сумм и сроков предоставляемых кооперативом займов, но эмпирически сложилась следующая закономерность:

- Краткосрочные займы предоставляются в суммах от 1 до 200 тыс. руб.
- Сумма среднесрочного займа колеблется от 5 до 250 тыс. руб.
- Долгосрочные займы доступны в суммах от 10 до 300-500 тыс. руб.

Размер целевого займа, адресованного пайщикам-пенсионерам, соизмеряется с двух-трех месячным размером пенсии, займы на оплату обучения – со стоимостью обучения за год, займы на оплату отдыха – с месячным доходом семьи.

Валюта и способы предоставления займов пайщикам.

Кооператив предоставляет займы пайщикам в рублях РФ. Так же в рублях осуществляются расчеты пайщика с кооперативом по полученному займу.

По Вашему выбору Вы можете получить заем наличными деньгами в кассе кооператива, либо безналичным перечислением на Ваш банковский счет, в т. ч. и на счет Вашей пластиковой карты. Как правило, кооператив не взимает никакие комиссионные и компенсационные платежи за выдачу займа наличными деньгами или за операцию безналичного перечисления. Но, в зависимости от того, в каком банке Вы обслуживаетесь, банк может впоследствии взять с Вас комиссию за снятие наличных средств с Вашего счета или за операцию по их последующему перечислению.

Рассматривая вариант безналичного перечисления займа на Ваш банковский счет, ознакомьтесь с тарифами банка за проведение последующих операций и оцените уровень возможных расходов.

Процентные ставки.

За пользование займами пайщики уплачивают кооперативу проценты, определяемые по видам и срокам погашения кредитных продуктов, по следующей шкале:

Займы Резерв:

Экспресс-минутка

Процентная ставка: 185 % годовых от остатка без пересчета;

Срок 30 дней;

Сумма договора от 5000 до 10000;

Потребительский свой 13%; диффер.

- ставка 13 % годовых от остатка ;
- 2% единовременный членский взнос в фонд обеспечения деятельности;
- срок займа от 2 до 60 месяцев;- сумма займа от 10 000 до 1 500 000 руб.;

Потребительский долгосрочный 20+0,5% ;

- ставка 20 % годовых от остатка;
- 0,5% от суммы займа, ежемесячный членский взнос в фонд обеспечения деятельности;
- 3,0% единовременный членский взнос в фонд обеспечения деятельности;
- 1% единовременный членский взнос в резервный фонд;
- срок займа от 24 до 60 месяцев;- сумма займа от 50 000 до 450 000 руб.;

Потребительский долгосрочный 20+0,5%;

- ставка 20 % годовых **аннуитетный** платеж с остатка задолженности;
- 0,5% от суммы займа, ежемесячный членский взнос в фонд обеспечения деятельности;

- 3% единовременный членский взнос в фонд обеспечения деятельности;
- 1% единовременный членский взнос в резервный фонд;
- срок займа от 24 до 60 месяцев;- сумма займа от 50 000 до 450 000 руб.;

Акция «Эконом 10 + 0,5 %»

- ставка 10 % годовых;
- 0,5% от суммы займа, ежемесячный членский взнос в фонд обеспечения деятельности;
- 6 % единовременный членский взнос в фонд обеспечения деятельности;
- 1,5 % единовременный членский взнос в резервный фонд;
- срок займа от 6 до 60 месяцев;
- сумма займа от 10 000 до 450 000 руб.;

По всем видам займов возможно обеспечение.

Процентная ставка не изменяется в период действия договора. Проценты начисляются, начиная со дня, следующего за днем предоставления займа до дня полного погашения заемщиком задолженности по займу. Применяемые кооперативом программные средства обеспечивают ежедневное начисление процентов на непогашенный остаток основного долга по займу, учитываемый на лицевой карточке заемщика на начало каждого операционного дня. При определении дневной процентной ставки за базу берется фактическое количество дней в году (месяцах), на которые приходится период пользования займом.

Заем предоставляется при условии внесения Вами взноса в резервный (страховой) фонд в размере от 1 до 7,5 % от суммы займа, а также внесения обеспечительного паевого взноса в размере 1%. Такие взносы оплачиваются единовременно до выдачи займа¹, либо в рассрочку – в период пользования займом, совместно с текущими платежами в погашение и обслуживание займа.

Пайщики несут обязанность по оплате членских взносов, направляемых на покрытие расходов кооператива и обеспечение его деятельности. Членские взносы вносятся только активными пайщиками в период их участия в финансовой взаимопомощи соразмерно срокам, объемам и интенсивности такого участия.

Размер членского взноса по условиям участия в финансовой взаимопомощи в форме предоставления займа, определяется положением о членстве отдельно по каждому из описанных выше кредитных продуктов. Членский взнос может быть внесен Вами единовременно, до выдачи займа, либо в рассрочку – в период пользования займом, совместно с текущими платежами в погашение и обслуживание займа, либо часть членского взноса вносится единовременно, а часть в рассрочку с текущими платежами.

Кредитные специалисты кооператива обязаны разъяснять условия договоров и иных документов в отношении финансовой услуги, которую получатель финансовой услуги намерен получить.

Срок пользования займом распределяется на периоды кредитования, на которые приходятся даты осуществления регулярных платежей в погашение и обслуживание займа (уплату части основного долга и причитающихся процентов). Такая схема позволяет, во-первых, равномерно распределить нагрузку по погашению основного долга на весь период пользования

В соответствии с п.3, ст. 6 Закона № 353-ФЗ, при определении полной стоимости кредита платежи, оплаченные пайщиком до дня предоставления займа «включаются в состав платежей, осуществляемых на дату начального денежного потока» (на дату предоставления займа). Поэтому платежи, взимаемые до предоставления займа, могут несущественно снизить значение его полной стоимости.

займом. Во-вторых, общая сумма процентов, которую Вы оплатите в этом случае, будет существенно ниже, а значит и сам заем обойдется Вам дешевле. Поэтому в кооперативе исключены схемы погашения займа, предусматривающие текущую оплату процентов и погашение основного долга в конце срока действия договора.

В порядке исключения, при наличии на то оснований, заемщику может быть предоставлена отсрочка в погашении части основного долга, но не более чем на три месяца. В период действия такой отсрочки заемщик ежемесячно оплачивает только проценты по займу, а погашение рассрочки по основному долгу равномерно распределяется на последующие периоды.

В календарном графике фиксируются контрольные даты причитающихся от Вас платежей. Вы должны регулярно исполнять обязательства по займу не позднее этих дат. По своему усмотрению Вы можете исполнить эти платежи раньше, или досрочно погасить весь заем. При этом объем процентных обязательств будет пересчитан в соответствии с фактическими суммами задолженности и сроками ее использования в течение каждого периода кредитования, как это установлено п.6 ст. 809 ГК РФ.

В Кооперативе имеются займы с аннуитетными платежами: аннуитет сумма и аннуитет остаток. Особенностью займов с аннуитетными платежами является - одинаковые ежемесячные платежи. При досрочном погашении займа полностью или в части перерасчет по займам осуществляется следующим образом:

Аннуитет остаток – в данном случае проценты считаются по среднемесячной ставке на остаток задолженности. Среднемесячная ставка рассчитывается по формуле – Годовая ставка / 12 месяцев. При досрочном погашении займа полностью или в части, переплаченная сумма направляется на уменьшение номинала. При этом перерасчет начисленных процентов не производится.

Аннуитет сумма – В данном случае проценты считаются по среднемесячной ставке. Среднемесячная ставка рассчитывается по формуле – Годовая ставка / 12 месяцев. Проценты начисляются на всю сумму взятого займа за каждый период уплаты. При досрочном погашении займа полностью или в части, перерасчет начисленных процентов не производится.

Как правило, периоды кредитования соотносятся с периодами получения Вами дохода.

Способ возврата заемщиком потребительского займа.

Вы можете возвращать заем теми же способами, что и получили – наличными денежными средствами в кассу кооператива, либо безналичным перечислением на его расчетный счет в банке.

Если Вы проводите безналичное перечисление со своего счета, открытого в другом банке, выясните размер комиссии, которую банк взимает за эту услугу. То же касается и перечисления средств со своей пластиковой карты через банкомат другого или того же банка, но обслуживаемого другим региональным филиалом. Обратите внимание, что при оплате платежей по займу через платежные терминалы, также может удерживаться комиссия. Поэтому лучше не обременять себя дополнительными расходами и погашать заем непосредственно в кассу или на расчетный счет кооператива описанными выше бесплатными способами.

Обратите внимание, что при безналичном переводе дата исполнения Вами обязательства по оплате

будет считаться дата зачисления денег на корреспондентский счет банка Кооператива, а не дата, в которую Вами совершен безналичный платеж.

Скорость поступления Кооперативу вносимых Вами денежных средств не зависит от Кооператива и может занять от 1 до 5 рабочих дней, а некоторых случаях и более. Это зависит от разных факторов: сумма транзакции (платежа), численность обособленных подразделений и представительств в регионе, время суток, ошибки в платежных документах, длительность рабочего (операционного) дня, праздничные дни, технические сбои в работе.

Чтобы не допустить просрочку платежа, планируйте денежные переводы заранее.

Сроки, в течение которых заемщик может отказаться от получения потребительского займа

После ознакомления с общими условиями займа, внимательно прочитайте предложенные Вам индивидуальные условия договора займа. Если Вы не настаиваете на оперативном получении займа, у Вас есть пять дней, после подачи Вами заявки до заключения договора займа и фактического получения денежных средств. В любой момент, вплоть до заключения договора, Вы вправе отказаться от получения займа. Так как сумма займа предоставляется сразу после подписания договора займа, то подписав договор, Вы вправе отказаться от получения займа полностью или частично в течение того дня, когда заключен договор.

Способы обеспечения исполнения обязательств по займу.

Мы не сомневаемся в Вашей добросовестности и платежеспособности, но все же применяем установленные законом способы обеспечения исполнения обязательств, как неустойка, поручительство и залог. В зависимости от вида заинтересовавшего Вас кредитного продукта, вида и стоимости приобретаемого Вами потребительского товара, кооператив может применять каждый из этих способов обеспечения обязательства вместе или по отдельности.

Поручительство и залог оформляются специальными договорами.

Кооператив может попросить Вас привлечь поручителей – возможно из числа Ваших коллег, соседей, людей, которые могут Вас хорошо рекомендовать и поручиться за Вас.

Предметом залога может быть имущество, принадлежащее Вам или знающему Вас и готовому поручиться за Вас лицу. Кооператив применяет, т.н. «мягкий залог», оставляя заложенное имущество у залогодателя. Поэтому, несмотря на обременение залогом Вы или поручившийся за Вас залогодатель, сможете продолжить пользоваться предметом залога. Не беспокойтесь, если кооператив будет настаивать на оценке предмета залога дешевле, чем Вы его оцениваете. Ведь, во-первых, такая оценка будет принята в основу только в будущем, при обращении взыскания на залог, когда его реальная стоимость будет существенно ниже, чем сейчас. А во-вторых, и кооператив и, тем более, Вы не заинтересованы в том, чтобы Вы или Ваш залогодатель лишились предмета залога. Фактический баланс наших с Вами интересов состоит в своевременном и полном исполнении Вами обязательств по займу. Если Вам это по силам, то не будет никаких угроз утраты заложенного имущества или возникновения ответственности поручителей. Поэтому еще раз взвесьте свои финансовые возможности и убедитесь, что заем, который Вы намереваетесь привлечь, Вы в состоянии погасить без ущерба для себя и Вашего семейного бюджета.

О рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги условий договора об оказании финансовой услуги, и возможных негативных финансовых последствиях при использовании финансовой услуги

Кооператив заинтересован в том, чтобы Вы исполняли свои обязательства своевременно и в полной мере.

Заем из фонда финансовой взаимопомощи предоставляется Вам за счет средств других пайщиков, разместивших в этом фонде свои личные сбережения. Сбережения привлекаются на условиях возвратности, платности, срочности и кооператив регулярно исполняет соответствующие обязательства перед пайщиками-сберегателями. Единственным ресурсом обслуживания сбережений являются Ваши платежи по займу, поэтому кооператив заинтересован в том, чтобы Вы исполняли свои обязательства своевременно и в полной мере.

В случае если Вы допустите просрочку в погашении очередного платежа по займу, на непогашенную в срок сумму будет начисляться неустойка по ставке до 20% годовых. При этом на непогашенную задолженность по займу продолжится начисление установленных договором процентов, как это предусмотрено ст. 809 ГК.

Неустойка – это не дополнительная плата за заем, а платежи, компенсирующие убытки кооператива, вызванные несвоевременным погашением Вами займа. Их можно избежать, соблюдая установленную календарным графиком дисциплину платежей. Но все мы живые люди и всегда можем столкнуться с непредвиденными обстоятельствами, которые затруднят или сделают невозможным своевременное исполнение обязательств по займу. Может быть, Вам задержат выплату зарплаты или семья столкнется с необходимостью экстренного финансирования каких-то дополнительных расходов и не хватит средств на исполнение платежей по займу. Не стоит

переживать, обратитесь в кооператив, объясните ситуацию Вашему кредитному инспектору, он подготовит мотивированное заключение, и комитет по займам предоставит Вам отсрочку, в течение которой неустойка начисляться не будет. Понятно, что период такой отсрочки объективно ограничен разумными сроками и возможностями кооператива.

Иные договоры, которые Вы можете заключить, или иные услуги, которые Вы можете получить в связи с заключением договора займа

Предоставляя Вам заем, кооператив не обременяет Вас обязанностью заключить какие-либо иные договоры или приобрести какие-либо иные услуги за дополнительную плату. Но, если Вы привлекаете заем на приобретение какого-либо определенного товара (или услуги), а мы знаем, где такой товар (или услугу) можно приобрести на наиболее выгодных условиях, мы, конечно, бесплатно предоставим Вам такую информацию.

В случае если в соответствии с выбранной заемной программой установлено требование по предоставлению обеспечения исполнения обязательств по договору займа в виде залога имущества, с пайщиком заключается договор залога.

В каком случае могут измениться Ваши расходы по займу, по сравнению с ожидаемыми?

Кооператив предоставляет займы исключительно в рублях, поэтому Вы не несете никакие валютные риски, которые могли бы повлиять на размер Ваших обязательств. Кооператив не применяет переменную процентную ставку, поэтому Вы не рискуете, что сумма причитающихся с Вас процентов изменится, например, с изменением индекса инфляции. Поэтому размер Ваших расходов по обслуживанию и погашению займа не изменяется в течение всего периода его действия, за исключением случая, если Вы досрочно погасите заем. Но в этом случае размер расходов только уменьшается за счет уменьшения причитающейся к уплате суммы процентов.

Отсутствие переуступки Кооперативом прав требования по предоставленному Вам займу третьему лицу

Кооператив самостоятельно взаимодействует с пайщиками, просрочившими исполнение обязательств по полученным займам и не предполагает возможность переуступки Вашей задолженности по займу третьим лицам. Поэтому Вы можете не опасаться, что права (требования) по предоставленному Вам займу будут переданы какому-либо коллекторскому агентству или иному третьему лицу. Вместе с тем, Вы можете запретить возможность такой уступки при заключении договора.

Как Вам следует предоставить кооперативу информацию о соблюдении условия целевого использования займа (если такое условие оговорено в договоре)

Целевые займы предоставляются кооперативом на приобретение пайщиками каких-либо социально значимых товаров и услуг, либо в рамках специально разработанных целевых программ. Такие займы могут отличаться от других кредитных продуктов более мягкими условиями, поэтому для кооператива важна «обратная связь», подтверждающая, что заемные средства были израсходованы по целевому назначению. Такая информация важна и для оценки социальной эффективности финансовой взаимопомощи – сколько пайщиков обеспечили свои потребности за счет целевых займов и насколько приемлемы условия таких займов для представителей той или иной социальной группы.

В соответствии со ст. 814 ГК РФ, Вы обязаны обеспечить кооперативу возможность контроля за целевым использованием займа. Обычно, возможность такого контроля обеспечивается включенным в договор условия о предоставлении Вами информации и документов, подтверждающих, характер расходов, произведенных из заемных средств. Это могут быть платежные документы, документы о сделке (договор купли-продажи, акт приема передачи имущества) или просто Ваши пояснения и калькуляции. В случае если Вы не можете подтвердить документально осуществленные Вами расходы, вид, форма и сроки предоставления такой информации оговариваются договором займа. Имейте в виду, что если Вы нарушите условие о целевом использовании займа или проигнорируете условие о предоставлении информации, подтверждающей его целевое использование, у Кооператива возникнут основания требовать от Вас возврата полученных заемных средств и уплаты причитающихся процентов, как это

предусмотрено п. 2 ст. 814 ГК РФ.

Условие о подсудности споров

В процессе получения и пользования займом могут возникнуть споры, вызванные неясностями или неверным пониманием условий договора и Ваших обязательств перед кооперативом. Если Вы не получите удовлетворяющих Вас разъяснений от взаимодействующего с Вами кредитного инспектора и иных сотрудников кооператива, Вы вправе обратиться в Суд за разрешением спора. Если же у Кооператива возникнут к Вам претензии, то спор будет рассматриваться судом, к подсудности которого относится в соответствии с действующим законодательством РФ.

По общему правилу кредитор должен предъявлять иски к заемщикам только по месту их жительства. В свою очередь, заемщик может предъявить иск к кредитору по своему выбору в суд по адресу кредитора, либо по своему месту жительства (месту пребывания), либо по месту заключения или исполнения договора займа.

В индивидуальных условиях договора займа стороны могут сами определить суд, где будут рассматриваться такие споры (ст. 28, ч. 7, 10 ст. 29 ГПК РФ; п. 21 ч. 4 ст. 5, ч. 1 - 3 ст. 13 Закона № 353-ФЗ).

Заемщик может заявить требование о взыскании денежных сумм с кредитора в судебном порядке только после обращения к финансовому уполномоченному. Это, в свою очередь, возможно лишь после направления соответствующего заявления кредитору с приложением копий документов по существу заявленного требования (ст. 15, ч. 1 ст. 16, ч. 2 ст. 25, п. п. 2, 3, 5 ч. 1 ст. 28 Закона № 123-ФЗ; п. 2.9 Положения, утв. решением Совета службы финансового уполномоченного от 12.04.2019, протокол № 4).

Условия и порядок привлечения личных сбережений (займов) от пайщиков Кооператива для формирования Фонда финансовой взаимопомощи

Фонд финансовой взаимопомощи Кооператива формируется из части имущества Кооператива, в том числе из привлеченных средств (сбережений) от пайщиков Кооператива, иных денежных средств и используется для предоставления займов пайщикам Кооператива.

Решение о порядке и источниках формирования Фонда финансовой взаимопомощи Кооператива устанавливается **решением Общего собрания и Правлением Кооператива**.

Равенство прав членов Кооператива по порядку и условиям привлечения личных сбережений (займов) от членов Кооператива для формирования Фонда финансовой взаимопомощи является основным принципом деятельности Кооператива.

В соответствии со ст. 30 Федерального закона от 18.07.2009 № 190-ФЗ «О кредитной кооперации» личные сбережения привлекаются Кооперативом от пайщиков на основе договора передачи личных сбережений. Поскольку Кооператив не вправе принимать личные сбережения от лиц, не являющихся его пайщиками, договор передачи личных сбережений является двусторонним, т.е. может заключаться только между Кооперативом и пайщиком.

Договор передачи личных сбережений заключается на следующих императивных условиях:

Возвратности – т.е. включает обязательство Кооператива вернуть привлеченные от пайщика денежные средства.

Платности – т.е. оговаривает размер компенсации за пользование личными сбережениями, которую пайщик получает от Кооператива за пользование его личными сбережениями, а также размер членского взноса, вносимого пайщиком в результате выплаты компенсации за пользование личными сбережениями на основании п. 6.1.2. Устава.

Срочности – устанавливающим срок, на который пайщиком передаются сбережения и условие досрочного возврата сбережений в период членства пайщика в Кооперативе и в случае прекращения его членства.

В случае несвоевременного возврата личных сбережений по окончании срока договора, либо задержке исполнения требования о досрочном возврате сбережений, Кооператив несет ответственность, предусмотренную ст. 395 ГК.

В случае, если в период действия договора передачи личных сбережений пайщик прекратит свое членство в кооперативе в связи с выходом из Кооператива либо исключения из членов

Кооператива, договор утрачивает силу по основаниям пп.6 п. 1 ст. 6 Федерального закона от 18.07.2009 № 190-ФЗ «О кредитной кооперации» и считается прекращенным досрочно. Личные сбережения, выплачиваются прекратившему членство пайщику в течение 3х (трех) месяцев со дня подачи заявления о выходе из Кооператива либо со дня принятия решения об исключении его из членов Кооператива совместно с доходом, начисляемым и пересчитываемым в порядке, установленном для досрочной выплаты полной суммы сбережений. Выплата личных сбережений прекратившему членство пайщику производится при условии исполнения им своих обязательств перед Кооперативом, в том числе обязательств по договорам участия в финансовой взаимопомощи (займа). В случае, если на момент прекращения членства пайщик сохраняет непогашенную задолженность перед Кооперативом, Кооператив дебетует сумму непогашенной задолженности из причитающейся к выплате суммы личных сбережений пайщика. При этом обязательство Кооператива по выплате личных сбережений прекратившему членство пайщику прекращается полностью или частично зачетом встречного требования кредитного Кооператива к пайщику.

В случае смерти Пайщика или признания его умершим в установленном законом порядке личные сбережения передаются наследникам Пайщика в порядке, установленном действующим законодательством РФ. В соответствии с п.4, ст. 14 Закона № 190-ФЗ, доход (компенсация) за использование личных сбережений за период со дня открытия наследства до дня его принятия не начисляется.

В случае не истребования Пайщиком личных сбережений после окончания срока договора, договор считается продленным на условиях «до востребования», Кооперативом начисляется сумма дохода за использование личных сбережений Пайщика по ставке, соответствующей ставке выплаты дохода за использование личных сбережений, привлеченных на условиях «до востребования».

Сберегательный продукт «Пенсионный» с капитализацией процентов.

-Срок 13 мес.;

-% ставка - 9 % годовых;

-% начисляются ежемесячно, начисленные % прибавляются к основной сумме сбережений

и могут быть выплачены как в конце срока, так и ежемесячно после даты начисления;

-Минимальная сумма вложения - не менее 2000 рублей;

-Максимальная сумма вложения – 2500 000 рублей;

-До вложения – не менее 500 рублей;

В случае предъявления требования Пайщиком о досрочном расторжении договора и возврате суммы сбережения, размер компенсации за пользование личными сбережениями определяется следующим образом:

3% годовых, если личные сбережения находились в пользовании Кооператива от одиннадцати до тринадцати месяцев;

0.01% годовых, если личные сбережения находились в пользовании Кооператива менее одиннадцати месяцев.

Сберегательный продукт «Максимум» с капитализацией процентов.

-Срок 14 мес.;

- % ставка – 9 % годовых;

-% начисляются каждые 2 месяца, начисленные % прибавляются к основной сумме сбережений;

- % могут быть выплачены как в конце срока, так и после даты начисления;

-Минимальная сумма - не менее 2 000 рублей;

-Максимальная сумма – 2500 000 рублей;

-До вложения - не менее 1000 рублей;

В случае предъявления требования Пайщиком о досрочном расторжении договора и возврате суммы сбережения, размер компенсации за пользование личными сбережениями определяется следующим образом:

3% годовых, если личные сбережения находились в пользовании Кооператива от двенадцати до четырнадцати месяцев;

0.01% годовых, если личные сбережения находились в пользовании Кооператива менее двенадцати месяцев.

Сберегательный продукт *«Долгосрочный 24 месяца» с капитализацией процентов.*

-Срок 24 мес.;

-% ставка – 13,5 % годовых;

-% начисляются каждые 3 месяца, начисленные % прибавляются к основной сумме сбережений;

-% могут быть выплачены как в конце срока, так и после даты начисления;

-Минимальная сумма - не менее 2 000 рублей;

-До вложения - не менее 3000 рублей;

-Максимальная сумма – 2500 000 рублей;

В случае предъявления требования Пайщиком о досрочном расторжении договора и возврате суммы сбережения, размер компенсации за пользование личными сбережениями определяется следующим образом:

3% годовых, если личные сбережения находились в пользовании Кооператива от двадцати до двадцати четырех месяцев;

0.01% годовых, если личные сбережения находились в пользовании Кооператива менее двадцати месяцев.

«Долгосрочный 18 месяцев»:

- срок – 18 месяцев;

- % ставка – 16 % годовых;

Процентная ставка по договору передачи личных сбережений:

от 0 до 14 месяцев – 12 % годовых;

от 15 до 17 месяцев – 13,5 % годовых;

18 месяцев – 16 % годовых;

% начисляются ежемесячно;

% могут быть выплачены как в конце срока, так и после даты начисления;

-Минимальная сумма - 2 000 рублей;

-Максимальная сумма – 1 500 000 рублей;

-Возможность несения дополнительных средств (довложение) не менее 3 000 рублей;

В случае предъявления требования Пайщиком о досрочном расторжении договора и возврате суммы сбережения, размер компенсации за пользование личными сбережениями определяется следующим образом:

-13,5 % годовых, если личные сбережения находились в пользовании Кооператива от семнадцати до восемнадцати месяцев;

-12,0% годовых, если личные сбережения находились в пользовании Кооператива от пятнадцати до семнадцати месяцев;

0.01% годовых, если личные сбережения находились в пользовании Кооператива менее четырнадцати месяцев. 0.01% годовых, если личные сбережения находились в пользовании Кооператива менее тринадцати месяцев.

Если при перерасчете сумма причитающихся процентов компенсации Пайщику окажется меньше суммы процентов компенсации, выплаченных ранее, Кооператив удерживает излишне выплаченную сумму процентов компенсации из суммы сбережения.

Сберегательный продукт « *Паевой* ».

-Срок 13 мес.;

- % ставка – 14 % годовых;

-% начисляются каждый месяц;

-% могут быть выплачены как в конце срока, так и после даты начисления;

-Минимальная сумма - не менее 1 700 рублей;

-До вложения - не менее 850 рублей;

-Максимальная сумма – 2500 000 рублей;

По данной сберегательной программе необходимо внесение добровольного паевого взноса в размере 10% от суммы сбережения или до вложения к договору сбережения.

досрочный возврат - В случае предъявления требования Пайщиком о досрочном расторжении договора и возврате суммы сбережения, размер компенсации за пользование личными сбережениями определяется следующим образом:

3 %, если личные сбережения находились в пользовании Кооператива от одиннадцати до тринадцати месяцев;

0.01% годовых, если личные сбережения находились в пользовании Кооператива менее одиннадцати месяцев.

Сберегательный продукт «**До востребования**»

-Срок - до востребования;

-% ставка – 1 % годовых;

-% начисляются ежемесячно;

-% могут быть выплачены как в момент востребования, так и после даты начисления;

на момент принятия решения о привлечении средств:

- минимальная сумма - не менее 500 рублей;
- до вложения - не менее 500 рублей;
- максимальная сумма - 200 000 рублей;
- досрочный возврат - возможен в любое время;

Сберегательный продукт «**Прибыльный**» (3 месяца)

- процентная ставка – 3 % годовых;
- срок договора сбережения – 3 месяца;
- срок начисления % - в конце срока;
- срок выплаты % - в конце срока;
- минимальная сумма вложения – не менее 1000 рублей;
- максимальная сумма вложения - 200 000 рублей;
- сумма до вложения - не менее 500 рублей;

В случае предъявления требования Пайщиком о досрочном расторжении договора и возврате суммы сбережения, размер компенсации за пользование личными сбережениями определяется следующим образом: 0,01% годовых.

Сберегательный продукт «**Прибыльный**» (6 месяцев)

- процентная ставка – 4 % годовых;
- срок договора сбережения – 6 месяцев;
- срок начисления % - ежемесячно;
- % могут быть выплачены как в конце срока, так и после даты начисления;
- минимальная сумма вложения – не менее 2000 рублей;
- максимальная сумма вложения - 500 000 рублей;
- сумма до вложения сбережения - не менее 500 руб.;

В случае предъявления требования Пайщиком о досрочном расторжении договора и возврате суммы сбережения, размер компенсации за пользование личными сбережениями определяется следующим образом: 0,01% годовых.

Максимальная сумма по договорам сбережения внесенная от одного пайщика не должна превышать более 2 500 000 рублей, по договору до востребования не более 200 000 рублей.

Кооператив может изменять максимальную сумму сбережения, принятую от одного пайщика кооператива.

Привлечение сбережений от аффилированных лиц кооператива осуществляется при условии соблюдения нормативов, установленных пп. 2 п.4 ст.6 Федерального закона от 18.07.2009 № 190-ФЗ «О кредитной кооперации».

Форма Договора передачи личных сбережений и договора займа определяется решением Правления Кооператива. Условия привлечения денежных средств членов Кооператива, и образцы Договоров должны быть доступны для всех членов Кооператива в офисе Кооператива.

Фиксирование процентной ставки и сроков, в рамках диапазона процентных ставок и сроков, установленных положением «О порядке и об условиях привлечения денежных средств пайщиков

кредитного потребительского кооператива граждан «Резерв», или приостановление работы, по программам привлечения личных сбережений, на определенный момент времени, происходит на основании решения правления кооператива исходя из потребностей кооператива в пополнении фонда финансовой взаимопомощи.

Учитывая потребности членов кооператива в программах привлечения личных сбережений отличных от указанных в положении «О порядке и об условиях привлечения денежных средств пайщиков кредитного потребительского кооператива граждан «Резерв». Правление кооператива имеет право разрабатывать и внедрять иные сберегательные программы, вносить изменения в действующие сберегательные программы, ограничивать максимальный размер суммы сбережения принимаемого от одного пайщика.

4. Кооператив не является участником системы обязательного страхования вкладов физических лиц.

5. О рисках неисполнения обязательств заемщиком по договору потребительского займа и применения к нему штрафных санкций, в случае если общий размер платежей заемщика по всем имеющимся у заемщика на дату обращения к кредитору о предоставлении потребительского займа обязательствам будет превышать 50 (пятьдесят) процентов годового дохода заемщика (при обращении члена кредитного кооператива (пайщика) о предоставлении потребительского займа в сумме, превышающей 100 000 тыс. рублей и более или в эквивалентной сумме в иностранной валюте).

Если сумма займа составляет 100 000 руб. и более Кооператив сообщает заемщику, что, если в течение одного года общий размер платежей по всем имеющимся у него на дату обращения в Кооператив о предоставлении потребительского займа обязательствам по кредитным договорам, договорам займа, включая платежи по предоставляемому потребительскому займу, будет превышать 50 % его годового дохода, существует риск неисполнения им обязательств по договору потребительского займа и применения к нему штрафных санкций.

6. Способы и адреса для направления обращений получателями финансовых услуг

Вы можете направить обращения в головной офис Кооператива и офисы территориальных подразделений по всем указанным адресам. Также взаимодействие граждан производится с Председателем правления по телефонам: +7(38252)21599, или по электронной почте reklamarezerv@yandex.ru, а также на сайте кооператива в сети интернет krkg-rezerv.ru. Пользуясь указанными каналами связи, Вы сможете задать интересующие Вас вопросы и получить все необходимые разъяснения.

Вы можете направить обращение в Ассоциацию «Саморегулируемая организация «Национальное объединение кредитных кооперативов» расположенную по адресу: 403877, Волгоградская область, г Камышин, ул Некрасова, д. 4А, этаж 2, помещ. 7 Телефон: (84457) 2-09-25, 2-09-24 Официальный адрес электронной почты: ug@nprnokk.ru.

Вы вправе обратиться к финансовому уполномоченному в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Принятие и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно. Адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, Контактный центр Службы финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10.

Вы можете обратиться в Центральный банк Российской Федерации лично: в Общественную приемную Банка России по адресу: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1 (понедельник с 10:00 до 18:00, вторник — четверг с 10:00 до 16:00, кроме нерабочих праздничных дней), по телефонам: 300 (бесплатно для абонентов сотовых операторов); 8 800 300-30-00 (бесплатно для звонков из регионов России); +7 499 300-30-00 (в соответствии с тарифами Вашего оператора); почтовым отправлением по адресу: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12; через интернет-приемную на сайте www.cbr.ru.

В обращение включается следующая информация и документы (при их наличии):

- фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты или почтовый адрес;
- дата и номер договора, заключенного Вами с Кооперативом;

- требования и обстоятельства, на которых основаны требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- при необходимости укажите наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника Кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;
- иные сведения, которые Вы считаете необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

7.О способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора.

Вы вправе получать информацию о деятельности Кооператива, информацию, предусмотренную уставом Кооператива, Федеральным законом от 18.07.2009 № 190-ФЗ «О кредитной кооперации», Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», иными федеральными законами; направлять обращения в кооператив, СРО, Банк России; применять способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством РФ, в том числе направление претензий, переговоры; в случае возникновения спора и несогласия с решением Кооператива по обращению, Вы вправе обратиться к финансовому уполномоченному в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 04.06.2018 №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Финансовый уполномоченный осуществляет досудебное урегулирование споров между финансовыми организациями и их клиентами-физическими лицами, позволяя избежать обращения в суд. Принятие и рассмотрение обращений потребителей финансовым уполномоченным осуществляется бесплатно; обратиться за защитой прав в судебном порядке; использовать иные установленные и не запрещенные законодательством РФ способы.

В соответствии с Федеральным законом от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее по тексту – ФЗ № 230-ФЗ) в целях защиты прав и законных интересов физических лиц устанавливаются правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц (совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц), возникшей из денежных обязательств.

Должник вправе в любой момент отказаться от исполнения указанного в ч. 2 ст. 4 ФЗ № 230-ФЗ, соглашения, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с должником способами, предусмотренными соглашением.

Должник в любое время вправе отозвать согласие, указанное в п. 1 ч. 5 ст. 4 ФЗ № 230-ФЗ, сообщив об этом кредитору или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, которому дано соответствующее согласие, путем направления уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку уполномоченному лицу кредитора или лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах. В случае получения такого уведомления кредитор и (или) лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, не вправе осуществлять направленное на возврат просроченной задолженности взаимодействие с третьим лицом.

Должник и кредитор вправе, в том числе при проведении переговоров о реструктуризации просроченной задолженности, заключить соглашение, предусматривающее частоту взаимодействия с должником по инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, отличную от предусмотренной ч. 3 и 5 ст. 7 ФЗ № 230-ФЗ. К порядку заключения соглашения и отказа от него применяются ч. 2 - 4 ст. 4 ФЗ № 230-ФЗ. Условия такого соглашения не могут умалять человеческое достоинство должника.

Должник вправе направить кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, заявление, касающееся взаимодействия с должником способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 ФЗ № 230-ФЗ, с указанием на:

- осуществление взаимодействия только через указанного должником представителя;
- отказ от взаимодействия.

В случае, если до дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности заявление должника об отказе от взаимодействия не направлялось, он вправе направить такое заявление в порядке, предусмотренном ст. 8 ФЗ № 230-ФЗ по истечении одного месяца со дня вступления в законную силу судебного акта о взыскании просроченной задолженности.

Должник в любое время вправе отменить свое заявление, указанное в ч. 1 ст 8 ФЗ № 230-ФЗ, путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров

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 способами, предусмотренными договором, направляет претензию для разрешения спора в досудебном порядке с указанием:

- 1) наименования кредитного кооператива и сведения, достаточные для его идентификации;
- 2) размера и структуры текущей задолженности получателя финансовых услуг на дату предъявления претензии;
- 3) способа(способов) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовых услуг своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 5) способов внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации для разрешения спора (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

Кооператив и получатель финансовых услуг при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством РФ, в том числе посредством претензионного порядка, медиативных процедур и переговоров. В случае выявления объективных причин, по которой произошла просрочка очередного платежа кредитный инспектор или директор отделения договариваются с заемщиком о дате, когда данная просрочка будет закрыта, в отдельных случаях (потеря работы, болезнь, и т.д.) кооператив по заявлению заемщика, может предоставить отсрочку по платежам на срок не более трех месяцев или провести реструктуризацию займа, для того, чтобы дать возможность заемщику восстановить свою платежеспособность.

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.

8. 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), если эта обязанность члена кредитного кооператива (пайщика) определена уставом кредитного кооператива

В соответствии с Федеральным законом от 18.07.2009 г. № 190-ФЗ «О кредитной кооперации», член кредитного кооператива (пайщик) обязан солидарно с другими членами кредитного кооператива (пайщиками) нести субсидиарную ответственность по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса.

Вступающий в Кооператив гражданин подтверждает в своем заявлении, что он ознакомлен со сметой доходов и расходов Кооператива, его финансовой (бухгалтерской) отчетностью и согласен (либо не согласен) солидарно с другими пайщиками нести субсидиарную ответственность в пределах невнесенной части дополнительного взноса по обязательствам Кооператива, которые возникли до его вступления.

9. О порядке, условиях и способах участия члена кредитного кооператива (пайщика) в управлении кредитным кооперативом, в том числе о принципе самоуправления кредитного кооператива и праве члена кредитного кооператива (пайщика) участвовать в работе общего собрания членов кредитного кооператива (пайщиков)

Пайщики Кооператива имеют право:

1. Получать займы из фонда финансовой взаимопомощи.
2. Передавать Кооперативу на основании одного или нескольких договоров личные сбережения, получать компенсацию за пользование личными сбережениями, вносить и изымать переданные сбережения в период действия договора.
3. Участвовать в программах целевых совместных фондов.
4. Пользоваться иными услугами кооператива;
5. Участвовать в управлении Кооперативом, а именно:
 - инициировать созыв Общего собрания пайщиков;
 - участвовать в обсуждении повестки дня и вносить предложения по повестке дня Общего собрания пайщиков;
 - голосовать по всем вопросам, вынесенным на Общее собрание пайщиков с правом одного голоса;
 - избирать и быть избранным в органы Кооператива;
 - обращаться к Общему собранию пайщиков с жалобами на неправомерные действия органов Кооператива;
 - получать информацию от органов кооператива по вопросам его деятельности, в том числе знакомиться с протоколами общего собрания членов кооператива, годовой финансовой (бухгалтерской) отчетностью кооператива, со сметой доходов и расходов на содержание кооператива и с отчетом о ее исполнении.

10. О размере или порядке расчета, а также о порядке уплаты вступительного взноса и членских взносов.

В кооперативе отсутствует вступительный взнос.

После принятия решения Правления Кооператива о приеме нового члена в кооператив, заявитель вносит в кооператив обязательный паевой взнос в размере 100,00 (сто) рублей. В период членства пайщики вносят членские взносы в размерах и на условиях, установленных Положениями КПКГ «Резерв». Пайщики, по решению общего собрания, могут быть обязаны внести дополнительные членские взносы для покрытия убытков в случае возникновения таковых. Оплата указанных взносов является обязанностью пайщика, как члена кооператива и не входит состав обязательств по договору займа.

11. О порядке ознакомления получателя финансовых услуг с порядком и условиями привлечения денежных средств членов кредитного кооператива (пайщиков) и порядком предоставления займов членам кредитного кооператива (пайщикам);

По общему правилу, для участия в финансовой взаимопомощи, организуемой кооперативом, Вы должны быть приняты в пайщики кооператива, для чего необходимо ознакомиться с уставом, действующими в кооперативе внутренними нормативными документами и подтвердить свое согласие соблюдать установленные ими требования в своем заявлении о приеме в кооператив. Эти документы доступны в головном офисе кооператива (в офисе территориальных подразделений) по указанным выше адресам. Они также опубликованы на сайте кооператива в сети интернет по ссылке: <http://kpkg-rezerv.ru/>

Информацию об организуемых кооперативом программах финансовой взаимопомощи, в т.ч. о заемных продуктах и видах сберегательных продуктов, предоставляемых пайщикам для удовлетворения их потребительских потребностей, Вы так же можете получить на официальном сайте кооператива в сети Internet <http://kpkg-rezerv.ru/>, а также в головном офисе КПКГ «Резерв» и во всех офисах территориальных подразделений по всем указанным адресам. Пользуясь указанными каналами связи, Вы сможете задать интересующие Вас вопросы и получить необходимые разъяснения.

При Вашем личном обращении в офисы кооператива, сотрудники кооператива предоставят Вам полную информацию по все интересующим Вас вопросам, ознакомят Вас с Уставом кооператива, «Положением о членстве КПКГ «Резерв», «Положением о порядке и об условиях привлечения денежных средств пайщиков КПКГ «Резерв», «Положением о порядке предоставления займов пайщикам КПКГ «Резерв» и иными внутренними нормативными документами Кооператива.

Специалисты окажут помощь в оформлении заявления для приема в пайщики кооператива, а также подберут Вам самый оптимальный для Вас вариант заемного или сберегательного продукта и ознакомят Вас с порядком и условиями его оформления.

12. Об осуществлении деятельности третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности.

В КПКГ «Резерв» деятельность третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности не осуществляется.

13. О возможных рисках.

Кооператив уведомляет о возможных рисках получения несанкционированного доступа к защищаемой информации (информации, содержащейся в документах, составляемых при осуществлении финансовых операций в электронном виде; информации, необходимой для авторизации; информации об осуществленных финансовых операциях; ключевой информации средств криптографической защиты информации) с целью осуществления финансовых операций лицами, не обладающими правом их осуществления.

14. Рекомендации по защите информации от воздействия вредоносного кода, о мерах, принимаемых по контролю конфигурации устройства

При осуществлении операций с использованием Интернет-сервисов существует, в частности, риск получения злоумышленниками несанкционированного доступа к защищаемой информации путем использования ложных ресурсов сети Интернет.

Для реализации этого злоумышленники могут создать сайты-копии аутентичных сайтов, которые будут выглядеть похоже, но при этом при введенные Вами данные будут отправляться злоумышленнику. Попадание на такой сайт-двойник возможно, например, с различных внешних ссылок, на которых установлена переадресация на сайт злоумышленника.

Также существует риск воздействия на информацию посредством вредоносного кода.

С целью снижения указанных рисков, защиты от них и обеспечения сохранности своей конфиденциальной информации рекомендуем Вам придерживаться следующих правил:

- используйте программное обеспечение (операционные системы, приложения) из проверенных и надежных источников;
- включите систему фильтрации ложных web-узлов (антифишинг) в своем браузере; если браузер ее не имеет — обновите браузер;
- обращайтесь внимание, какие перенаправления совершаются при обработке Ваших запросов;
- обращайтесь внимание на сообщения о действительности используемых сайтами цифровых сертификатов;

- если Вы получили электронное сообщение с неизвестным вложением или со ссылкой на неизвестный Вам ресурс сети Интернет, удалите это сообщение, не открывая вложения и не активируя ссылку;
- не используйте функцию авто заполнения в установках Вашего браузера. Это поможет не сохранять конфиденциальную информацию (пароль пользователя, имя пользователя и др.) в памяти браузера, что в свою очередь поможет предотвратить использование данных посторонними лицами;
- храните конфиденциальную информацию (пароль пользователя, имя пользователя и др.) в недоступном для посторонних лиц месте. Не сохраняйте информацию о вашем пароле на любых носителях, включая компьютер. Как можно чаще меняйте пароль, используя для их создания сложные сочетания не связанных букв и цифр;
- убедитесь, что Ваш компьютер не поражен какими-либо вредоносными программами. Для исключения противоправных попыток завладения Вашей конфиденциальной информацией используйте на своем компьютере легально приобретенные программные средства противодействия вредоносным программам и своевременно обновляйте их.
- установите на персональном компьютере антивирусное ПО, при наличии технической возможности.
- регулярно обновляйте Антивирусное ПО. Рекомендуется установить по умолчанию максимальный уровень политик безопасности, т. е. не требующий ответов пользователя при обнаружении вирусов. Лечение (удаление) зараженных файлов производится антивирусным средством в автоматическом режиме. Не реже одного раза в неделю в автоматическом режиме должна осуществляться полная проверка жесткого диска персонального компьютера на предмет наличия вирусов и вредоносного программного кода. Проверка осуществляется согласно расписанию, выставленному в настройках антивирусного средства. Рекомендуется подвергать антивирусному контролю любую информацию, получаемую и передаваемую по телекоммуникационным каналам, а также информацию на съемных носителях (магнитных, CD/DVD дисках, USB накопителях и т. п.). При наличии технической возможности сканирование должно осуществляться в автоматическом режиме.
- при использовании сети Интернет для обмена почтовыми сообщениями применяйте антивирусное ПО, разработанное специально для почтовых клиентов.
- при возникновении подозрения на наличие компьютерного вируса (нетипичная работа ПО, появление графических и звуковых эффектов, искажений данных, пропадание файлов, частое появление сообщений о системных ошибках, увеличение исходящего/входящего трафика и т. п.) приостановите работу с системой до полного устранения неисправностей.
- старайтесь не использовать компьютер, с которого Вы осуществляете переводы денежных средств, для общения в социальных сетях, посещения развлекательных сайтов и сайтов сомнительного содержания (игровые, сайты знакомств, сайты, распространяющие ПО, музыку, фильмы и т. п.), т. к. именно через эти ресурсы сети Интернет чаще всего распространяются компьютерные вирусы.

14.1. Меры по предотвращению несанкционированного доступа к защищаемой информации, в том числе при утрате (потере, хищении) устройства:

При утере или хищении устройства, с которого осуществлялся вход в личные кабинеты некредитных финансовых организаций для осуществления финансовых операций, необходимо обратиться в указанные организации для блокировки личного кабинета с указанием причины осуществления такой блокировки.

Настоящие рекомендации носят диспозитивный информационный характер и призваны донести до сведения:

- информацию о мерах по предотвращению несанкционированного доступа к защищаемой информации, в том числе при утрате (потере, хищении) клиентом устройства, с использованием которого им совершались действия в целях осуществления финансовой операции, контролю конфигурации устройства, с использованием которого клиентом совершаются действия в целях

осуществления финансовой операции, и своевременному обнаружению воздействия вредоносного вреда;

– информацию о возможных рисках получения несанкционированного доступа к защищаемой информации с целью осуществления финансовых операций лицами, не обладающими правом на осуществление таких операций.

Приложение 1
Утвержден
Банком России
Протокол
№ КФНП-44 от 14 декабря 2017 г.)

БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ
ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ
ЛИЦ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНАМИ
САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ ФИНАНСОВОГО РЫНКА,
ОБЪЕДИНЯЮЩИХ КРЕДИТНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ КООПЕРАТИВЫ

Настоящий базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (далее - Стандарт), разработан в соответствии со статьями 4, 5 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Федеральным законом от 18.07.2009 № 190-ФЗ "О кредитной кооперации", Указанием Банка России от 14.08.2017 № 4490-У "О требованиях к содержанию 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". Настоящий Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми кредитный

потребительский кооператив (далее - кредитный кооператив) должен руководствоваться в процессе осуществления своей деятельности.

Глава 1. Общие положения

Статья 1. Предмет регулирования и сфера применения Стандарта

1. Стандарт принят в целях:

- 1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых кредитными кооперативами;
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия кредитных кооперативов с получателями финансовых услуг;
- 3) обеспечения информационной открытости рынка кредитной кооперации в Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности кредитных кооперативов;
- 4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых кредитными кооперативами, а также создания условий для эффективного осуществления саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка (далее - саморегулируемые организации) контроля за деятельностью кредитных кооперативов.

2. Стандарт обязателен к применению всеми кредитными кооперативами, вне зависимости от их членства в саморегулируемой организации и действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России.

3. Кредитный кооператив обязан обеспечить соблюдение требований настоящего Стандарта в случае заключения договора об оказании финансовой услуги с третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива.

Статья 2. Основные понятия, используемые в Стандарте

Для целей настоящего Стандарта используются следующие основные понятия:

- 1) место оказания финансовой услуги - место нахождения кредитного кооператива или обособленного подразделения кредитного кооператива или третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, официальный сайт кредитного кооператива (при наличии) или иное место, в котором осуществляется заключение договора об оказании финансовой услуги с получателем финансовой услуги;
- 2) обращение - направленное в кредитный кооператив получателем финансовой услуги, представителем или правопреемником получателя финансовой услуги в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания кредитным кооперативом финансовых услуг;
- 3) официальный сайт кредитного кооператива - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности кредитного кооператива, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежит кредитному кооперативу. При использовании кредитным кооперативом своего официального сайта такой сайт должен находиться в доменной зоне ".рф" или ".ru";
- 4) получатель финансовой услуги - физическое (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, являющееся членом кредитного кооператива (пайщиком), а также физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в кредитный кооператив с намерением вступить в кредитный кооператив с целью получения финансовой услуги;
- 5) реструктуризация задолженности - решение кредитного кооператива в отношении задолженности получателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата или размера задолженности, в том числе полное или частичное прощение начисленных процентов, уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа, рассрочка или отсрочка платежа;
- 6) саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая кредитные кооперативы, действующая в соответствии с Федеральным законом от

13.07.2015 N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка" и Федеральным законом от 18.07.2009 N 190-ФЗ "О кредитной кооперации";

7) финансовые услуги - услуги по привлечению денежных средств на основании договоров займа, заключаемых с юридическими лицами, и договоров передачи личных сбережений, заключаемых с физическими лицами, а также услуги по предоставлению займов кредитными кооперативами физическим и юридическим лицам.

Иные понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Стандарте, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

Глава 2. Порядок предоставления информации получателю финансовой услуги

Статья 3. Минимальный объем информации, предоставляемой получателю финансовой услуги

1. В местах оказания финансовых услуг кредитный кооператив обязан раскрывать следующую информацию:

1) о полном и (при наличии) сокращенном наименовании кредитного кооператива, месте нахождения (адресе) и режиме работы кредитного кооператива и его обособленных подразделений, контактном телефоне, по которому осуществляется связь с кредитным кооперативом, официальном сайте кредитного кооператива (при наличии), членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации), об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из саморегулируемой организации), а также текст настоящего Стандарта;

2) об органах управления кредитного кооператива и лицах, входящих в состав органов управления кредитного кооператива;

3) о финансовых и иных услугах кредитного кооператива, оказываемых потребителям финансовых услуг, в том числе за дополнительную плату, с описанием услуги и указанием ее стоимости;

4) об осуществлении деятельности третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности. В составе информации о третьих лицах, действующих по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, должны быть указаны: полное наименование организации или фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, место нахождения организации, контактный телефон, официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии), содержание деятельности, осуществляемой третьим лицом, действующими по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности;

5) о том, что кредитные кооперативы не являются участниками системы обязательного страхования вкладов физических лиц;

6) о рисках неисполнения обязательств заемщиком по договору потребительского займа и применения к нему штрафных санкций, в случае если общий размер платежей заемщика по всем имеющимся у заемщика на дату обращения к кредитору о предоставлении потребительского займа обязательствам будет превышать 50 (пятьдесят) процентов годового дохода заемщика (при обращении члена кредитного кооператива (пайщика) о предоставлении потребительского займа в сумме, превышающей 100 000 тыс. рублей и более или в эквивалентной сумме в иностранной валюте);

7) о способах и адресах для направления обращений получателями финансовой услуги, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, а также в Банк России;

8) о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора;

9) 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), если эта обязанность члена кредитного кооператива (пайщика) определена уставом кредитного кооператива;

10) о порядке, условиях и способах участия члена кредитного кооператива (пайщика) в управлении кредитным кооперативом, в том числе о принципе самоуправления кредитного кооператива и праве члена кредитного кооператива (пайщика) участвовать в работе общего собрания членов кредитного кооператива (пайщиков);

11) о порядке ознакомления получателя финансовых услуг с порядком и условиями привлечения денежных средств членов кредитного кооператива (пайщиков) и порядком предоставления займов членам кредитного кооператива (пайщикам);

12) о размере или порядке расчета, а также о порядке уплаты вступительного взноса и членских взносов.

2. Копии документов, содержащих информацию, указанную в пункте 1 настоящей статьи, должны быть предоставлены по запросу получателя финансовой услуги бесплатно или за плату, не превышающую затрат на их изготовление, в течение 1 (одного) рабочего дня с даты такого запроса.

Статья 4. 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) без затрат или совершения дополнительных действий получателем финансовых услуг с учетом пункта 1 статьи 5 настоящего Стандарта, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

3) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению кредитного кооператива, на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации;

4) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, кредитный кооператив обязан обеспечить предоставление информации таким образом, чтобы содержание раскрываемой информации было понятно и доступно получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к несогласованности предложения, двусмысленности или иным образом допускающее неоднозначное толкование условий финансовой услуги;

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

6) в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными правилами и нормативами "Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03", утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

Статья 5. Порядок и сроки предоставления по требованию получателя финансовых услуг документов (их копий), связанных с заключением и исполнением договора займа и договора передачи личных сбережений

1. 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, платежное 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.

2. 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, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).

3. Документы (или их копии), указанные в подпунктах 1 - 4 пункта 1 и пункта 2 настоящей статьи, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в "Журнале регистрации обращений", который ведется на бумажном и (или) электронном носителе, в порядке, предусмотренном внутренними документами кредитного кооператива (далее - Журнал). Документ (или его копия), указанный в подпункте 5 пункта 1 настоящей статьи, 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 1 настоящей статьи, предоставляются кредитным кооперативом в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней (в отношении копии документа, предусмотренной подпунктом 5 пункта 1 настоящей статьи, в срок, не превышающий 6 (шести) рабочих дней) со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовых услуг в Журнале.

Статья 6. Принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности кредитного кооператива

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

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.

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.

4. Кредитный кооператив в материале рекламного характера обязан указывать 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 следующих случаях:

1.1. размещение рекламы с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ("онлайн-реклама");

1.2. 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).

Глава 3. Правила взаимодействия кредитного кооператива с получателями финансовых услуг

Статья 7. Способы взаимодействия кредитного кооператива с получателем финансовой услуги

1. Для предоставления информации получателю финансовой услуги кредитный кооператив обязан использовать согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги способы взаимодействия (телефонная связь; телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления и (или) способы обеспечения доступа получателя финансовой услуги к информации (например, размещение информации в личном кабинете получателя финансовой услуги (при наличии), иные способы взаимодействия).

2. Кредитный кооператив обязан обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги посредством:

1) способов, которые использовались получателем финансовых услуг при заключении договора об оказании финансовой услуги;

2) телефонной и почтовой связи.

Статья 8. Требования о своевременном информировании получателя финансовой услуги о возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа и о последствиях неисполнения обязательств по возврату задолженности по договору потребительского займа

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа, кредитный 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 статье 7 настоящего Стандарта.

2. В информацию о наличии просроченной задолженности кредитный кооператив с учетом требований законодательства Российской Федерации обязан включать информацию о факте просроченной задолженности получателя финансовой услуги, наименовании, контактном телефоне кредитного 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.

Статья 9. Реструктуризация задолженности

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 4 настоящей статьи. К порядку рассмотрения кредитным кооперативом заявления о реструктуризации задолженности применяются положения главы 4 настоящего Стандарта.

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, определенные пунктом 3 настоящей статьи, а также подтверждающие такие основания документы, предусмотренные пунктом 4 настоящей статьи.

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 дохода получателя финансовых услуг и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

4. Указанные в пункте 3 настоящей статьи факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Кредитный кооператив обязан в доступной форме довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запросить недостающие документы у получателя финансовых услуг, в случае если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов.

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. В случае принятия кредитным кооперативом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовых услуг кредитный кооператив предлагает получателю финансовых услуг заключить соответствующее соглашение между кредитным кооперативом и получателем финансовых услуг по договору потребительского займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Проект указанного соглашения кредитный кооператив представляет получателю финансовых услуг вместе с решением о реструктуризации задолженности получателя финансовых услуг способами, согласованными с получателем финансовых услуг в соответствии со статьей 7 настоящего Стандарта.

7. Кредитный кооператив вправе оказать содействие в сборе документов, предусмотренных пунктом 4 настоящей статьи.

Статья 10. Порядок и случаи фиксации кредитным кооперативом взаимодействия, осуществляемого по инициативе кредитного кооператива, а также хранения соответствующей информации

1. Кредитный кооператив обязан обеспечивать фиксацию и хранение всех инициируемых им телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, переписки через официальный сайт кредитного кооператива (при наличии) и иных видов взаимодействия с должником, относящихся к

деятельности кредитного кооператива по возврату просроченной задолженности, любыми способами, за исключением абзаца 2 настоящего пункта.

Телефонные переговоры, осуществляемые по инициативе кредитного кооператива, число членов которого превышает три тысячи физических и (или) юридических лиц, с должником по договору потребительского займа и относящиеся к деятельности кредитного кооператива по возврату просроченной задолженности физического лица, подлежат аудиозаписи.

2. Кредитный кооператив обязан обеспечить хранение зафиксированной информации со дня совершения взаимодействия, предусмотренного пунктом 1 настоящей статьи:

- 1) не менее 1 (одного) года - в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;
- 2) не менее 6 (шести) месяцев - в отношении информации, фиксируемой на электронном носителе.

3. Кредитный кооператив обязан обеспечить хранение зафиксированной информации, предусмотренной настоящей статьей, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Кредитный кооператив обязан сообщать должнику о фиксации взаимодействия с ним.

4. Форма фиксации и хранения информации, предусмотренной настоящей статьей, определяется кредитным кооперативом за исключением случаев, установленных пунктом 1 настоящей статьи. При этом форма фиксации и хранения такой информации, во всяком случае, должна содержать регистрационный номер, фамилию, имя и отчество (при наличии) должника, дату и содержание взаимодействия.

5. Кредитный кооператив вправе также фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации. Кредитный кооператив обязан сообщать получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

Статья 11. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности, технического и материального обеспечения обособленных подразделений кредитных кооперативов

В обособленных подразделениях кредитного кооператива кредитный кооператив обязан обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

- 1) информация, предусмотренная статьей 3 настоящего Стандарта, подлежащая раскрытию кредитным кооперативом в местах оказания услуг, должна быть доступна всем получателям финансовых услуг в течение всего рабочего времени обособленного подразделения кредитного кооператива. Информация должна располагаться в доступном для получателей финансовых услуг месте и оформляться таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной информацией;
- 2) кредитный кооператив обязан обеспечить соответствие обособленного подразделения установленным санитарным и техническим правилам и нормам, а также оборудование обособленного подразделения инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг;
- 3) работники кредитного кооператива, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;
- 4) кредитному кооперативу рекомендуется обеспечить возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателями финансовых услуг, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в статье 3 настоящего Стандарта, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих

получению лицами с ограниченными возможностями информации о кредитном кооперативе и финансовых услугах наравне с другими лицами.

Статья 12. Требования к работникам кредитного кооператива, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также порядку проверки соответствия данных работников требованиям

1. Работник кредитного кооператива, осуществляющий непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, должен владеть информацией, определенной в статье 3 настоящего Стандарта, а также уметь в доступной форме предоставить получателю финансовой услуги эту информацию, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовой услуги ознакомиться с документами кредитного кооператива, в которых содержится такая информация.

2. Кредитный кооператив обязан обеспечить работнику, осуществляющему непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, возможность получения, изучения и обновления информации, указанной в статье 3 настоящего Стандарта, посредством предоставления такому работнику доступа к актуальной информации о решениях органов кредитного кооператива, а также к информации, содержащейся во внутренних нормативных документах кредитного кооператива, нормативных актах Российской Федерации в сфере кредитной кооперации, в том числе нормативных актах Банка России, а также предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

3. Кредитный кооператив с числом работников, превышающем пять, а также кредитный кооператив, имеющий обособленные подразделения, в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления информации, указанной в статье 3 настоящего Стандарта, обязан проводить обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

4. Обучение, предусмотренное пунктом 3 настоящей статьи, проводится при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу для исполнения обязанностей, предусмотренных в главах 3 и 4 настоящего Стандарта и далее в процессе трудовой деятельности по мере необходимости обновления знаний и информации, указанной в статье 3 настоящего Стандарта в соответствии внутренним документом кредитного кооператива, предусматривающим порядок проведения обучения.

5. Обучение, предусмотренное пунктом 3 настоящей статьи, проводится в соответствии с внутренним документом кредитного кооператива, разработанным кредитным кооперативом с учетом настоящего Стандарта и предусматривающим, в том числе:

- 1) требования к срокам проведения (или периодичность) обучающих мероприятий работников;
- 2) перечень работников и (или) должностей, проходящих обучение;
- 3) перечень лиц и (или) должностей, ответственных за проведение обучения;
- 4) тематика обучения;
- 5) способ оценки знаний работников по результатам проведенного обучения;
- 6) способ фиксации результатов проведения обучения работников и проверке соответствия требованиям, установленным настоящей статьей.

6. Обучение работников кредитного кооператива, осуществляемое в процессе трудовой деятельности, проводится в следующих случаях:

- 1) при переводе (временном переводе) работника на другую должность в данном кредитном кооперативе, в случае, когда имеющихся у него знаний недостаточно для исполнения обязанностей, предусмотренных в главах 3 и 4 настоящего Стандарта;
- 2) при возложении на работника кредитного кооператива работы, связанной с исполнением обязанностей, предусмотренных положениями глав 3 и 4 настоящего Стандарта, и не обусловленной заключенным с ним трудовым договором.

7. Обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, может проводиться кредитным кооперативом самостоятельно или с привлечением третьих лиц.

8. Работники кредитного кооператива, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения, предусмотренного настоящей статьей. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем.

Глава 4. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

Статья 13. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

1. При рассмотрении обращений кредитный кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность получателей финансовых услуг о получении кредитным кооперативом его обращения.

2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в кредитном кооперативе определяется лицо (лица), ответственное за рассмотрение обращений. В вышеуказанных целях кредитный кооператив также вправе привлечь третье лицо, осуществляющее соответствующие функции на основании гражданско-правового договора.

3. Кредитный кооператив обязан обеспечить, чтобы лицо, ответственное за рассмотрение обращений, имело право:

1) требовать у работников кредитного кооператива предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовых услуг;

2) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу кредитного кооператива, осуществляющему контроль рассмотрения обращений и взаимодействия с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

4. Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовой услуги, а также ответ на обращение получателя финансовой услуги подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем кредитного кооператива.

Статья 14. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

1. Ответ на обращение кредитный кооператив направляет 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 N 152-ФЗ "О персональных данных", в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовых услуг, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным кредитным кооперативом), либо вручает лично получателю финансовой услуги в офисе кредитного кооператива. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, в том числе адвокатом, действующими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, или правопреемником ответ на такое обращение кредитный кооператив направляет по адресу, указанному представителем, в том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному кредитному кооперативу получателем финансовой услуги, с учетом требований, установленных настоящим пунктом.

2. Кредитный кооператив обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3 настоящей статьи.

3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем кредитный кооператив вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц: нотариально удостоверенная доверенность (или ее нотариально заверенная копия), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным) или нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);

2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

4. 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 кредитным кооперативом. При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги в соответствующем кредитном кооперативе (при наличии) признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом.

5. В случае возникновения у кредитного кооператива сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, кредитный кооператив обязан проинформировать получателя финансовой услуги способами, предусмотренными статьей 7 настоящего Стандарта, о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

6. Кредитный кооператив обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 7 и 8 настоящей статьи.

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.

10. Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение по существу после устранения причин, указанных в пункте 9 настоящей статьи.

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

12. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся кредитным кооперативом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале. Обращения (в том числе копии), документы по их рассмотрению и ответы кредитного кооператива на обращения являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от Банка России, уполномоченных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся предоставления информации о получателе финансовой услуги и (или) его обращении.

Статья 15. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

1. Кредитный кооператив принимает обращения, направленные способами, предусмотренными статьей 7 настоящего Стандарта, по адресу кредитного кооператива, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте кредитного кооператива (при наличии).

2. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, заносят в Журнал, в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано рассмотреть обращение и составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале, однако в любом случае не позднее следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в Журнале, установленного в пункте 2 настоящей статьи. 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.

4. Полученное в устной форме заявление должника относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с кредитным кооперативом, подлежит рассмотрению кредитным кооперативом в день заявления.

Статья 16. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причин отказа

1. Кредитный кооператив обязан принять решение по полученному им обращению. Если ответственное лицо полагает, что обращение должно быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводятся объяснения, какие действия принимаются кредитным кооперативом по обращению и какие действия должен принять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственное лицо полагает, что обращение не может быть удовлетворено, и

имеются полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит мотивированный ответ с указаниями причин отказа.

2. 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.

3. В случае невозможности удовлетворить обращение, кредитному кооперативу рекомендуется предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги способами, предусмотренными статьей 7 настоящего Стандарта, с регистрацией ответа в Журнале, в котором должны содержаться следующие сведения по ответу на обращение:

- 1) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение;
- 2) входящий номер обращения, на который предоставляется ответ.

Статья 17. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности принятия мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений

1. Кредитный кооператив предоставляет в саморегулируемую организацию по требованию саморегулируемой организации, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета, содержащего следующие данные:

- 1) количество поступивших обращений;
- 2) тематика обращений;
- 3) результат рассмотрения (удовлетворено, не удовлетворено, удовлетворено частично).

2. Кредитный кооператив использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

Статья 18. Реализация права 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 способами, предусмотренными статьей 7 настоящего Стандарта, претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

2. В претензии, направляемой кредитным кооперативом, должна быть указана 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, в том числе возможность использования процедуры медиации для разрешения спора (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

3. Кредитный кооператив и получатель финансовых услуг при взаимном согласии сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе посредством претензионного порядка, медиативных процедур и переговоров.

4. 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.

Глава 5. Осуществление саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой

организации требований Стандарта

Статья 19. Порядок осуществления саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Стандарта

1. Саморегулируемая организация вправе, в том числе на основании обращений органов власти, Банка России или получателей финансовых услуг:

1) проводить проверки соответствия деятельности кредитных кооперативов положениям настоящего Стандарта, устанавливающим порядок раскрытия информации кредитным кооперативом;

2) направлять иные запросы и требования в адрес кредитных кооперативов относительно соблюдения кредитными кооперативами требований настоящего Стандарта;

3) проводить мероприятия по контролю, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях проверки соблюдения кредитными кооперативами обязательных требований настоящего Стандарта при оказании финансовых услуг.

2. Взаимодействие между саморегулируемой организацией и кредитными кооперативами, в том числе при осуществлении саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований настоящего Стандарта, осуществляется с учетом требований настоящего Стандарта, внутренних стандартов саморегулируемой организации и законодательства Российской Федерации.

Глава 6. Заключительные положения

Статья 20. Действие настоящего Стандарта

1. Настоящий Стандарт применяется с 1 января 2018 года, за исключением статьи 10 и пунктов 2 - 8 статьи 12 настоящего Стандарта.

2. Статья 10 и пункты 2 - 8 статьи 12 настоящего Стандарта применяются с 1 января 2019 года.

3. Кредитные кооперативы и саморегулируемые организации в срок не позднее 1 июля 2018 года должны привести свои учредительные и иные документы в соответствие с требованиями настоящего Стандарта.

4. Настоящий Стандарт применяется к отношениям, возникшим после вступления его в силу, и к отношениям, возникшим из ранее заключенных договоров.

5. Положения статей 8 - 10 настоящего Стандарта применяются к отношениям, возникающим в связи с предоставлением потребительского займа.