

Утверждаю
Председатель управления
КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ»
А.В. Лабузов

Приказ б/н от 14 декабря 2017 года

Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг.

Настоящий Порядок предоставления информации получателям финансовых услуг (далее – Порядок) разработан в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (утвержденному Банком России 14.12.2017 г.).

1. *Информация доводится КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» до получателей финансовых услуг:*

- 1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;
- 2) на русском языке;
- 3) бесплатно;
- 3) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» обязан обеспечить, чтобы предоставляемая получателям финансовых услуг информация и содержание документов были понятны и доступны получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;
- 4) в соответствии с обстоятельствами на момент предоставления;
- 5) 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.

2. *Способы взаимодействия КПК с получателем финансовой услуги.*

2.1 Для предоставления информации получателю финансовой услуги КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» обязан использовать согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги информационные носители и каналы связи, включая, по крайней мере, телефонную и почтовую связь.

2.2. КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» обязан:

1) обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги.

2) телефонной и почтовой связи.

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

3.1 КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» по договору займа обязан бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» копии следующих документов

или обосновать невозможность предоставления таких документов:

- 1) подписанный сторонами договор займа;
- 2) подписанное получателем финансовой услуги заявление на предоставление займа (если оформление такого заявления обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- 3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- 4) согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 5) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги.

3.2 КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» 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 (приходный кассовый ордер, платёжное поручение).

3.3. Документы (или их копии), указанные в абзацах 1-4 подпункта 3.1. и подпункта 3.2., 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 КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» (далее – Журнал). Документ (или его копия), указанный в абзаце 5 подпункта 3.1., предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в Журнале.

4. *Принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ»*

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

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. КПК в материале рекламного характера обязан указывать следующую информацию:

1) об обязанности члена КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» (пайщика) солидарного несения субсидиарной ответственности по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов КПК (пайщиков) в следующих случаях:

— размещение рекламы с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» («онлайн реклама»);

— раскрытие информации о процентных ставках по договору передачи личных сбережений и договору займа.

2) о том, что КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» оказывает услуги исключительно членам КПК (пайщикам).