

Отвещаю  
Председателю правления  
КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ»  
А.В. Давыдов

Приказ б/н от 14 декабря 2017 года



## Порядок рассмотрения обращений получателя финансовых услуг.

Настоящий Порядок рассмотрения обращений получателя финансовых услуг сотрудниками КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» (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. Ответ на обращение получателя финансовой услуги КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» направляет по адресу, предоставленному ей получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги), или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовой услуги, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ». В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

2. КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» обязано отвечать на каждое полученное ею обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3 настоящего порядка.

3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» 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: простая письменная доверенность (если иная форма не предусмотрена договором об оказании финансовой услуги), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и 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 приложения к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным

видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ». При этом использование личного кабинета получателя финансовой услуги в соответствующей КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» признается надлежащим способом обмена сообщениями между получателем финансовой услуги и КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ».

5. В случае возникновения у КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» обязано проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

6. Обращение получателя финансовой услуги должно содержать в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый или электронный) в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи, для направления ответа на обращение; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

7. Рекомендация по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ»;

2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ», действия (бездействие) 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.

8. КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги 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 место нахождения юридического лица);

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

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ», имуществу, жизни и (или) здоровью работников организации, а также членов их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги 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.

9. КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» обязано рассмотреть обращение получателя финансовой услуги по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 8 настоящего порядка.

10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

11. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений». Обращения получателей финансовых услуг, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от уполномоченных государственных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся получателя финансовой услуги и (или) его обращения.