

Утверждаю
Председателем правления
КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ»
А.В. Лабузов

Приказ б/н от 14 декабря 2022 года

**Порядок взаимодействия КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ»
с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности.
Реструктуризация задолженности.
Досудебный порядок разрешения споров.**

Настоящий Порядок взаимодействия КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» с получателями финансовых услуг при возникновении задолженности (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.).

п.1. 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:

1.1. В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки получателя финансовой услуги обязан в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности проинформировать получателя финансовой услуги о факте возникновения просроченной задолженности, способами, указанными в пункте 2 Порядка предоставления информации получателям финансовых услуг.

1.2. КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» обязано с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации информировать получателя финансовой услуги по договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности, запрашивать у получателя финансовой услуги информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

Реструктуризация задолженности.

1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) вправе обратиться в КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» с заявлением о реструктуризации задолженности.

2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» обязано рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении факты, а также подтверждающие такие факты документы в порядке, установленном настоящей статьей.

3. КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги по договору

потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

- 1) смерть получателя финансовой услуги;
- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- 3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы после заключения договора об оказании финансовой услуги;
- 4) тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги недееспособным или ограниченным в дееспособности;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовой услуги по договору потребительского займа;
- 7) потеря работы или иного источника дохода получателем финансовой услуги в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более в случае, если получатель финансовой услуги имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовой услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовой услуги, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле получателя финансовой услуги существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовой услуги и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

4. Указанные в пункте 3 настоящего порядка факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, если иное решение не принято КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ». КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» 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 финансовой услуги в случае, если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов и КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» не принял решение о рассмотрении заявления о реструктуризации без представления документов.

5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовой услуги о реструктуризации КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет получателю финансовой услуги ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

6. В случае принятия КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовой услуги КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» предлагает получателю финансовой услуги заключить соответствующее соглашение между КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» и получателем финансовой услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Досудебный порядок разрешения споров.

1. При нарушении получателем финансовой услуги сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» доводит до сведения получателя финансовой услуги способами, указанными в пункте 2 Порядка предоставления информации получателям финансовых услуг, претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

2. В претензии, направляемой КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ», должна содержаться следующая информация:

- 1) наименование КПК и сведения, достаточные для его идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовой услуги на дату составления претензии;
- 3) способ(ы) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовой услуги своих обязательств до указанного в претензии срока;
- 5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

3. КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» и получатель финансовых услуг при взаимном соглашении 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 в претензии, требования, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовой услуги, КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.