

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

Приказ б/н от 14 декабря 2017 года



Порядок приема и регистрации обращений получателя финансовых услуг.

Настоящий Порядок приема и регистрации 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. КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» принимает обращения получателей финансовых услуг по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре потребительского займа и (или) на официальном сайте КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ».

2. Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня заносят в «Журнал регистрации обращений», 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 составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты его регистрации в «Журнале регистрации обращений», однако в любом случае не позднее, чем со следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», 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, ответственный специалист обязан в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» обязано рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

4. Полученное в устной форме обращение получателя финансовой услуги относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора микрозайма, заключенного с КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ», подлежит рассмотрению в день обращения. При этом такое обращение не фиксируется в «Журнале регистрации обращений».

**Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги
ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причина отказа**

1. КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» обязан принять решение по полученному ею обращению. Если ответственное лицо полагает, что обращение должно быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственное лицо полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он готовит мотивированный ответ с указанием причин отказа.

2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ», направленный в соответствии с пунктом 3 Порядка приема и регистрации обращений получателя финансовых услуг, ответственный специалист вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

3. В случае невозможности удовлетворить обращение, КПК «ОРЛОВСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КРЕДИТ» выступит с предложением лицу, направившему обращение, предпринять альтернативные способы урегулирования ситуации.

4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги способами, указанными в пункте 2 Порядка предоставления информации получателям финансовых услуг, с регистрацией ответа в «Журнале регистрации обращений».

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

1. КПК 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. КПК 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.