

## **Памятка для получателей финансовых услуг о порядке направления обращений в КПК «ДонВклад»**

Настоящая памятка разработана в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы, утвержденным Банком России 14.12.2017 г., для получателей финансовых услуг КПК «ДонВклад», заключивших договоры с КПК «ДонВклад» на оказание финансовых услуг.

Под финансовыми услугами, оказываемыми КПК «ДонВклад», понимаются:

- услуги по привлечению денежных средств на основании договоров передачи личных сбережений, заключаемых с физическими лицами;
- услуги по предоставлению займов физическим лицам.

### **I. Общие положения**

1. Обращение - направленное в КПК «ДонВклад» получателем финансовых услуг, его представителем или правопреемником в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа заявление, жалоба, просьба или предложение, касающиеся оказания КПК «ДонВклад» финансовых услуг.
2. Получатели финансовых услуг могут направить в КПК «ДонВклад» обращения следующими способами:
  - почтовые заказные отправления с уведомлением о вручении на адрес: 344018, Ростовская обл., г. Ростов-на-Дону, ул. Мечникова, дом 114/134, этаж 3, пом. 311В;
  - простые почтовые отправления на адрес: 344018, Ростовская обл., г. Ростов-на-Дону, ул. Мечникова, дом 114/134, этаж 3, помещение 311В;
  - устно посредством телефонной связи;
  - лично по адресу КПК «ДонВклад», указанному в договоре об оказании финансовой услуги.
3. Все обращения, поступившие от получателей финансовых услуг КПК «ДонВклад», регистрируются в журнале регистрации обращений в течение одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения.

### **II. Виды и содержание обращений**

В целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг КПК «ДонВклад» информирует о возможности получателей финансовых услуг направлять следующие обращения в КПК «ДонВклад»:

#### **1. Обращение за предоставлением копий следующих документов по договору займа:**

- ❖ Договор займа, подписанный сторонами;
- ❖ Подписанное получателем финансовой услуги заявление о предоставлении займа;
- ❖ Документ, подтверждающий выдачу получателю финансовой услуги займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- ❖ Согласия, предоставленные получателем финансовой услуги во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- ❖ Документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору займа.

## 2. Обращение за предоставлением копий следующих документов по договору передачи личных сбережений:

- ❖ Договор передачи личных сбережений, подписанный сторонами;
- ❖ Документ, подтверждающий передачу получателем финансовой услуги личных сбережений (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).

Заверенные копии документов, указанных в п. 1 и п. 2 настоящей Главы, представляются получателю финансовой услуги:

- бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги);
- неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа. В КПК «ДонВклад» за изготовление копии одного листа взимается плата в размере 10 рублей.

При отказе КПК «ДонВклад» в предоставлении какого-либо документа получателю финансовой услуги направляется письменное уведомление с обоснованием невозможности его предоставления.

## 3. Обращение с заявлением о реструктуризации задолженности.

Получатель финансовой услуги (его правопреемник, представитель) в случае возникновения просроченной задолженности по договору займа вправе обратиться в КПК «ДонВклад» с заявлением о реструктуризации задолженности.

При подаче заявления о реструктуризации задолженности получатель финансовой услуги должен учитывать то, что КПК «ДонВклад» рассматривает вопрос о реструктуризации задолженности в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы займа:

- ❖ смерть получателя финансовой услуги, в случае если наследник умершего получателя финансовой услуги принят в члены КПК «ДонВклад»;
- ❖ несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателя финансовой услуги или его близких родственников;
- ❖ присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1 - 2 группы;
- ❖ тяжелое заболевание получателя финансовой услуги, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- ❖ вынесение судом решения о признании получателя финансовой услуги ограниченно дееспособным либо недееспособным;
- ❖ единовременная утрата получателем финансовой услуги имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей;
- ❖ потеря получателем финансовой услуги работы или иного источника дохода 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;
- ❖ обретение получателем финансовой услуги статуса единственного кормильца в семье;
- ❖ призыв получателя финансовой услуги в Вооруженные силы Российской Федерации;
- ❖ вступление в отношении получателя финансовой услуги в законную силу приговора суда, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- ❖ 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.

В случае если в заявлении получатель финансовой услуги ссылается на факты, указанные в предыдущем абзаце, то они должны быть подтверждены соответствующими документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями. При непредставлении получателем финансовой услуги подтверждающих документов, КПК «ДонВклад» вправе отказать в удовлетворении заявления о реструктуризации.

#### 4. Обращения связанные с направлением заявления об отказе от заключения договора на оказание дополнительных услуг.

Получатели финансовых услуг имеют право подать заявление об отказе от оказания дополнительных услуг в течение четырнадцати календарных дней со дня выражения согласия на ее оказание.

Такое заявление получатель финансовых услуг подает непосредственно лицу, которое оказывает такую услугу. В своем заявлении получатель финансовых услуг имеет право требовать от лица, оказывающего дополнительную услугу, возврата денежных средств уплаченных им за оказание такой услуги, за вычетом стоимости части услуги, фактически оказанной получателю финансовой услуги до дня получения лицом, оказывающим дополнительную услугу, заявления об отказе от такой услуги. Срок возврата денежных средств не должен превышать семь рабочих дней со дня получения лицом оказывающим дополнительную услугу заявления получателя финансовой услуги об отказе от такой услуги.

В случае если третье лицо оказавшее услугу не исполнить обязанности по возврату денежных средств при отказе от оказания дополнительных услуг, получатель финансовых услуг вправе направить Кооперативу требование о возврате денежных средств уплаченных им третьему лицу за оказание дополнительной услуги, с указанием даты обращения к третьему лицу с заявлением об отказе от такой услуги. Указанное требование может быть направлено получателем финансовой услуги Кооперативу не ранее чем по истечении тридцати календарных дней, но не позднее ста восьмидесяти календарных дней со дня обращения с заявлением об отказе от дополнительной услуги к третьему лицу, оказывающему такую услугу.

Кооператив в течение семи рабочих дней со дня получения требования получателя финансовой услуги о возврате денежных средств принимает решение о возврате получателю финансовой услуги денежных средств уплаченных получателем финансовой услуги за оказание такой услуги, за вычетом стоимости части услуги, фактически оказанной получателем финансовой услуги до дня получения лицом, оказывающим дополнительную услугу, заявления об отказе от такой услуги, либо об отказе в удовлетворении требования получателя финансовой услуги с указанием причины отказа способом, предусмотренных договором потребительского займа.

Кооператив вправе отказать получателю финансовой услуги в удовлетворении требования о возврате денежных средств за оказание дополнительных услуг в следующих случаях:

- ❖ при наличии у него информации об отсутствии факта оплаты получателем финансовой услуги третьему лицу, оказывающему дополнительную услугу, денежных средств за оказание такой услуги;
- ❖ при наличии у него информации о возврате заемщику денежных средств третьим лицом, оказывающим дополнительную услугу;
- ❖ при наличии у него информации об оказании услуги третьим лицом, оказывающим дополнительную услугу, в полном объеме до даты получения этим третьим лицом заявления об отказе от такой услуги;

- ❖ в случае пропуска получателем финансовой услуги установленного четырнадцатидневного срока для подачи заявления об отказе от дополнительной услуге третьему лицу;
- ❖ в случае пропуска установленного срока направления требования получателю финансовой услуги Кооператива.

**5. Иные обращения, не указанные в пп. 1-4 настоящего раздела Памятки.**

Получатели финансовых услуг вправе направить в КПК «ДонВклад» обращение по любому вопросу, связанному с оказанием финансовых услуг:

- лично;

- через представителя, действующего на основании нотариальной доверенности.

Если обращения направляются представителем лица, то его полномочия должны быть оформлены:

- ❖ для физических лиц: нотариально удостоверенной доверенностью (или ее нотариально заверенной копией), решением суда о признании лиц недееспособным (ограниченно дееспособным) или нотариально заверенной копией решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
- ❖ для юридических лиц: оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенностью, заверенной печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанной руководителем получателя финансовой услуги.

**6. Обращение относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с КПК «ДонВклад», сделанное в устной форме.**

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 КПК «ДонВклад».

### **III. Сроки направления ответов на запрос**

КПК «ДонВклад» предоставляет ответы на запросы, указанные в разделе II настоящей Памятки в следующие сроки:

**1. При обращении за предоставлением копий документов - в течение 10 рабочих дней со дня регистрации запроса.**

Документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги предоставляется в течение 1 рабочего дня со дня регистрации запроса.

**2. В случае участия третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет КПК «ДонВклад», в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, в отношениях, возникающих в связи с предоставлением займа получателю финансовой услуги, копии документов предоставляются в срок, не превышающий 15 рабочих дней со дня регистрации запроса.**

Документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовой услуги обязательств по договору об оказании финансовой услуги предоставляется в срок, не превышающий 6 рабочих дней со дня регистрации запроса.

**3. При обращении с заявлением о реструктуризации задолженности и при иных обращениях - в течение 15 рабочих дней с даты регистрации обращения.**

В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственное лицо в течение 15 рабочих дней со дня регистрации в Журнале запрашивает

у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, КПК «ДонВклад» рассматривает обращение в течение 5 рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос в течение срока, превышающего 14 дней, ответственное лицо вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не предоставлены.

4. При обращении с заявлением об отказе от договора оказания дополнительных услуг и требования возврата денежных средства за фактически не оказанные дополнительные услуги, а также с требованием выплаты денежных средств в случае отказа третьего лица выплатить денежные средства причитающиеся получателю финансовой услуги после отказа от дополнительных услуг оказываемых третьим лицом – не позднее 7 рабочих дней с момента получения заявления или требования.
5. При обращении относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с КПК «ДонВклад», сделанное в устной форме – в день обращения.

#### **IV. Требования и рекомендации к содержанию обращения**

1. Обращение, направляемое физическими лицами должно содержать:
  - фамилию, имя, отчество (при наличии);
  - адрес электронной почты для направления ответа на обращение.

В соответствии с пунктом 1 статьи 14 Базового стандарта КПК «ДонВклад» направляет ответ на обращение 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 № 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 «ДонВклад»), либо вручает лично получателю финансовой услуги в офисе КПК «ДонВклад».

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, в том числе адвокатом, действующим на основании нотариально удостоверенной доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, или правопреемником ответ на такое обращение КПК «ДонВклад» направляет по адресу, указанному представителем, в том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному КПК «ДонВклад» получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных предыдущем абзацем.

2. Обращение, направляемое юридическими лицами должно содержать:
  - полное наименование юридического лица;
  - адрес юридического лица;
  - подпись уполномоченного представителя юридического лица.

При составлении обращения получателям финансовой услуги рекомендуется включать следующую информацию и документы (при их наличии):

- ❖ номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и КПК «ДонВклад»;
- ❖ изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- ❖ наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии)

- ❖ работника КПК «ДонВклад», действия (бездействие) которого обжалуются;
- ❖ иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- ❖ копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

### **Обратите внимание!**

КПК «ДонВклад» вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу в следующих случаях:

- ❖ 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);
- ❖ отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- ❖ в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу КПК «ДонВклад», имуществу, жизни и (или) здоровью работников КПК «ДонВклад», а также членов их семей;
- ❖ текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ❖ 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.

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

### **Также пайщики кооператива вправе обратиться с обращением:**

#### **В саморегулируемую организацию:**

Ассоциация СРО «НОКК», в которой состоит кооператив, предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу: 403877, Волгоградская обл., г. Камышин, ул Некрасова, д. 4А, этаж 2, помещ. 7.

#### **В Банк России:**

- через интернет-приемную <https://www.cbr.ru/reception/>;
- в Контактный центр Банка России 8 800 250-40-72 (для бесплатных звонков из регионов России), +7 495 771-91-00 (звонок по тарифам Вашего оператора связи);
- направить письменные обращения по почте можно на почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России.

#### **В Службу финансового уполномоченного:**

через сайт <https://finombudsman.ru/contacts/> или по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3, Контактный центр 8 (800) 200-00-10 бесплатный звонок из регионов России.