

**Информация доводимая до пайщиков КПК «Добробуд» в соответствии ст.14 базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемой организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы**

Настоящий документ разработан Кредитным Потребительским кооперативом «Добробуд» во исполнение требований действующего законодательства РФ и в соответствии с базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы.

Настоящий документ размещается в местах оказания услуг – офисах Кредитного Потребительского кооператива «Добробуд» и содержит следующую информацию:

При обращении в Кредитный Потребительский кооператив «Добробуд» рекомендуется включать в обращение следующую информацию и документы (при их наличии):

1. для получателя финансовых услуг – физических лиц: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и контактный телефон;
2. для получателей финансовых услуг – юридических лиц: наименование юридического лица, почтовый адрес, контактный телефон;
3. адрес электронной почты (в случае направления обращения в электронном виде);
4. дату составления обращения;
5. подпись получателя финансовых услуг физического лица (печать и подпись уполномоченного представителя, действующего от имени получателя финансовых услуг – юридического лица);
6. номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и кредитным потребительским кооперативом «Добробуд»;
7. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
8. наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника кредитного потребительского кооператива «Добробуд», действия (бездействия) которого обжалуются;
9. иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
10. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Ответ на обращение кредитный кооператив направляет 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 финансовых услуг, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным кредитным кооперативом), либо вручает лично получателю финансовой услуги в офисе кредитного кооператива. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, в том числе адвокатом, действующими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, или правопреемником ответ на такое обращение кредитный кооператив направляет по адресу, указанному представителем, в том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу,

предоставленному кредитному кооперативу получателем финансовой услуги, с учетом требований, установленных настоящим пунктом. Кредитный кооператив обязан отвечать на каждое полученное им обращение. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем кредитный кооператив 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: нотариально удостоверенная доверенность (или её нотариально заверенная копия), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным) или 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.

В случае подачи обращения в электронном виде обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи.

Кредитный кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения 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 адрес юридического лица);
- 2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников кредитного кооператива, а также членам их семей;
- 4) текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг 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.

Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение по существу после устранения причин, указанных выше.

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

Обращения и документы по их рассмотрению хранятся кредитным кооперативом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале. Обращения (в том числе копии), документы по их рассмотрению и ответы кредитного кооператива на обращения являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от Банка России, уполномоченных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся предоставления информации о получателе финансовой услуги и (или) его обращении.