

**ПАМЯТКА**  
**для КПК по исполнению**  
**"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»**

**1.ОДНОКРАТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ КООПЕРАТИВА**

1)В местах оказания финансовых услуг кредитный кооператив обязан раскрывать информацию в соответствии с формами № № 1-9, создать условия для заключения договоров об оказании финансовых услуг, выдать работникам бэджи;

2)Включить в договор с пайщиком способы взаимодействия с ним:  
обязательно:

1) способы, которые использовались получателем финансовых услуг при заключении договора об оказании финансовой услуги;

2) телефонной и почтовой связи

дополнительно:

телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; размещение информации в личном кабинете получателя финансовой услуги (при наличии), иные способы взаимодействия;

3) Кооператив с числом работников, превышающем пять, а также кредитный кооператив, имеющий обособленные подразделения обязан утвердить Положение об обучении, работники такого кооператива, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения

4) Назначить лицо (лица), ответственное за рассмотрение обращений;

**2.РЕГУЛЯРНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ КООПЕРАТИВА**

1)Предоставлять пайщику по его требованию заверенные уполномоченным должностным лицом документы или их копии по предоставленным и полученным кооперативом займам;

2)Включать в рекламу кооператива сведения, предусмотренные п.4 ст.6 Стандарта

3)В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа кооператив обязан бесплатно не позднее 7 (семи) календарных дней со дня возникновения просроченной задолженности проинформировать должника о наличии такой задолженности;

4)Рассматривать заявления пайщиков о реструктуризации просроченной задолженности, запрашивать недостающие для принятия решения документы, принимать решения о реструктуризации и направлять их пайщику;

5)Фиксировать все взаимодействия с должником по инициативе кооператива по просроченной задолженности(с 01.01.2019г.) и хранить эти сведения не менее 1 года - в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе и не менее 6 месяцев - в отношении информации, фиксируемой на электронном носителе;

6) Отвечать на каждое обращение получателя финансовой услуги в кооператив;

- 7) Проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения;
- 8) Регистрировать в Журнале обращения получателей финансовых услуг (не позднее следующего рабочего дня после их получения) и ответы кооператива на обращения;
- 9) Хранить обращения и документы по их рассмотрению в течение 1 года с даты их регистрации в Журнале;
- 10) Рассмотреть обращение и составить ответ в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале;
- 11) Предоставлять в саморегулируемую организацию по ее требованию, но не чаще чем 4 (четыре) раза в год, сведения о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг в виде отчета;
- 12) Не реже чем 1 (один) раз в год производить обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг;
- 13) Соблюдать претензионный порядок разрешения спора о просроченной задолженности;