

СПОСОБЫ И АДРЕСА
для направления обращений получателей финансовых услуг в
кооператив, в саморегулируемую организацию (СРО), в Банк России, к
финансовому уполномоченному,
ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ
к содержанию обращения.

1.Обращения (жалобы, запросы, предложения, требования, заявления, сообщения и т.д.) получателей финансовых услуг, а также запрошенные кооперативом у них документы (копии) и сведения направляются получателем финансовых услуг в кредитный потребительский кооператив «Капитал Регионов»:

1) Путем предоставления документов в офис кооператива по адресу:

Санкт-Петербург (Ст.м. Спортивная), улица Яблочкова, д.12, лит «Ц», пом. 1Н9Н, пом.6
в рабочие дни с понедельника по пятницу с 10.00 до 19.00 местного времени;

2) По почте в документарной форме заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью пайщика, подписью представителя пайщика с приложением подлинника/надлежащей копии доверенности, иного документа, подтверждающего полномочия представителя, либо подписью представителя пайщика и его печатью по адресу:

197198, Санкт-Петербург, улица Яблочкова, д.12, лит «Ц», пом. 1Н9Н, пом.6,

либо по почте теми же способами с вложением в пакет машинного носителя с электронными документами, подписанными простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью.

3)По электронной почте: **info@capreg.ru** в форме электронного документа, подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью.

2.Ответы работников кооператива на устные вопросы получателей финансовых услуг, консультации по правовым, финансовым вопросам деятельности кооператива и пайщиков проводятся:

-по телефонам: **8(921)9975636, 8(800)4442406**

в рабочие дни с понедельника по пятницу с 10.00 до 19.00 местного времени;

-по электронной почте: **info@capreg.ru**

в рабочие дни с понедельника по пятницу с 10.00 до 19.00 местного времени.

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), 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.

3. Обращения получателей финансовых услуг в

Южный филиал «Ассоциации «Саморегулируемая организация «Национальное содружество кредитных кооперативов «Содействие»

в которой состоит кооператив, предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по адресу:

403877 Волгоградская область г. Камышин, ул. Некрасова, д. 4 "А",

Южный филиал СРО «НСКК «Содействие»

или по электронной почте: **npnokk@gmail.com** (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью).

или по Тел.: (84457) 2-09-24, 2-09-25

Факс: (84457) 2-09-24

4. Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются:

-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)

- в Общественную приемную Банка России

Адрес: г. Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1.

Время работы:

понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (перерыв с 12:30 до 13:30)

Запись на личный прием осуществляется:

по телефонам **8 800 250-40-72, +7 495 771-97-88**

понедельник – пятница с 10:00 до 16:00 (*перерыв с 12:30 до 13:30*)

при личном обращении в Общественную приемную Банка России:

понедельник – четверг с 10:00 до 16:00 (*перерыв с 12:30 до 13:30*)

3) Другие способы обращения в Банк России:

направить письменные обращения в Банк России можно на почтовый адрес:

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;

по факсу:

+7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

проверка прохождения факса +7 495 771-48-30;

на почтовый адрес или факс

в Северо-Западное главное управление Центрального банка Российской Федерации

по адресу: **191038, г. Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, д. 68, 70-72-74,**

Телефон (812) 320-36-75, Телефон/факс (812) 571-70-60

передать нарочно в пункт приема корреспонденции Банка России по адресу:

Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1

Время работы:

понедельник, вторник, среда, четверг с 9:00 до 17:30,

пятница с 9:00 до 16:15,
перерыв с 12:00 до 13:00.

4. Обращения получателей финансовых услуг к финансовому уполномоченному
Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500000 рублей.

Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме.

Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным **бесплатно**.

Официальный сайт финансового уполномоченного: **www.finombudsman.ru**

Номер телефона службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:
8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России).

Место нахождения службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:
119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3.

Почтовый адрес службы обеспечения деятельности финансового уполномоченного:
119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель АНО «СОДФУ».

5. Способы направления обращений членов кооператива

В местах оказания финансовых услуг своим пайщикам, а также на своем официальном сайте, кооператив размещает информацию о способах и адресах для направления обращений получателями финансовой услуги, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, а также в Банк России. Указанная информация обновляется по мере ее изменения.

В КПК «Капитал Регионов» направить обращение можно следующим образом:

-Посредством подачи письменного обращения (заявления, запроса, жалобы) непосредственно в главном либо дополнительном офисе кооператива в рабочие дни с понедельника по пятницу по адресам местонахождения кооператива в рамках режима работы офиса.

-По почте в документарной форме заказным отправлением с уведомлением (без уведомления) о вручении или простым почтовым отправлением, подписанные собственной подписью (либо факсимиле) пайщика, подписью представителя пайщика с приложением подлинника/надлежаще заверенной копии доверенности, иного документа, подтверждающего полномочия представителя либо подписью представителя пайщика и его печатью по адресу: **197198, Санкт-Петербург, улица Яблочкова, д.12, лит «Ц», пом. 1Н9Н, пом.6**, либо по почте теми же способами с вложением в пакет машинного носителя с электронными документами, подписанными простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью.

-По электронной почте в форме электронного документа, подписанного простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью.

-Обращения получателей финансовых услуг в Ассоциацию Саморегулируемая организация «Национальное содружество кредитных кооперативов «Содействие» Южный филиал, в которой состоит кооператив, предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением или по электронной почте (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью).

-Обращения получателей финансовых услуг в Банк России предоставляются по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением или по электронной почте (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью) в Банк России либо в территориальное учреждение Банка России.

6. Требования и рекомендации к содержанию обращения получателя финансовых услуг в КПК «Капитал Регионов»

6.1. Обращение должно содержать:

- в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом: фамилию, имя, отчество (при наличии) и 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, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

6.2. Рекомендации по включению в обращение информации и документов (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и кредитным кооперативом;

2) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3) наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;

4) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

6.3. 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.

6.4. 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:

- 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);

- 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 возникновения у кредитного кооператива сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, кредитный кооператив обязан проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

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

7. Прием обращения:

Кредитный кооператив принимает обращения, направленные способами, предусмотренными в п.5.

Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, регистрируют в Журнал регистрации обращений получателей финансовой услуги и ответов КПК «Капитал Регионов», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- дата регистрации и входящий номер обращения;

- 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.

Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг в КПК «Капитал Регионов», ведет указанный журнал в электронном виде.

Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано рассмотреть обращение и составить ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале, однако в любом случае не позднее следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в Журнале.

В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственное лицо обязано в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовой услуги, а также ответ на обращение получателя финансовой услуги подписывается Председателем правления кооператива или иным уполномоченным представителем кредитного кооператива.

При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение в

течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

Полученное в устной форме заявление должника относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с кредитным кооперативом, подлежит рассмотрению кредитным кооперативом в день заявления.

8. Ответ на обращение

Кредитный кооператив обязан принять решение по полученному им обращению. Если ответственное лицо полагает, что обращение должно быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводятся объяснения, какие действия принимаются кредитным кооперативом по обращению и какие действия должен принять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственное лицо полагает, что обращение не может быть удовлетворено и имеются полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит мотивированный ответ с указаниями причин отказа.

В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос кредитного кооператива, направленный в течение срока, превышающего 14 (четырнадцать) дней, ответственное лицо вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не предоставлены.

В случае невозможности удовлетворить обращение, кредитный кооператив предлагает лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

Ответ на обращение регистрируется в Журнале регистрации обращений получателей финансовой услуги и ответов КПК «Капитал Регионов», в котором должны содержаться следующие сведения по ответу на обращение:

- дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение;
- входящий номер обращения, на который предоставляется ответ.

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.

Кредитный кооператив обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных п. 6.3, 6.4.

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.