



**«ДОВЕРИЕ»**

КРЕДИТНЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КООПЕРАТИВ

682645 Хабаровский край, г.Амурск, пр.Строителей, 37  
(421 42) 2 49 57, 2 19 53

**Утверждено:**

**Общим собранием членов (пайщиков)**

**Кредитного потребительского кооператива «Доверие»**

**Протокол № 30 от «16» мая 2026 года**

**Председатель Общего собрания членов (пайщиков)**

**Кредитного потребительского кооператива «Доверие»**

**Е.А. Мирошина**

**Секретарь Общего собрания членов (пайщиков)**

**Кредитного потребительского кооператива «Доверие»**

**Р.А. Коробкина**

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о работе с обращениями**  
**в Кредитном потребительском кооперативе «Доверие»**

**г. Амурск, Хабаровский край**

**2026**

## 1. Общие положения

1.1. Кооператив обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящего Положения - заявитель), связанное с осуществлением кредитным кооперативом деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 18.07.2009 № 190-ФЗ «О кредитной кооперации», в порядке, предусмотренном Федеральным законом, Уставом Кооператива, настоящим Положением.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2009 № 190-ФЗ «О кредитной кооперации», «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» (утвержден Банком России 14.12.2017 г.), Уставом КПК «Доверие».

1.3. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями в Кооперативе, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами заявителей.

1.4. Кооператив обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания клиентов, членов (пайщиков) Кооператива по адресу в пределах места нахождения Кооператива, адресу места нахождения дополнительных офисов Кооператива, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты Кооператива.

1.5. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

1.6. Информация об адресах места нахождения Кооператива размещена в местах оказания услуг Кооператива, а также на сайте Кооператива в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.7. Расследование нарушений норм профессионального поведения работником Кооператива может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.8. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

**Обращения** – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы получателей финансовых услуг, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

**Предложения** – обращения получателей финансовых услуг, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Кооператива, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития Кооператива.

**Заявления** – обращения получателей финансовых услуг, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе Кооператива и других правовых актах, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

**Жалобы** – обращения получателей финансовых услуг, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления Кооператива, а также других получателей финансовых услуг.

**Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого, истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными** считаются письма получателей финансовых услуг без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.5. При рассмотрении обращений кредитный кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими

информированность получателей финансовых услуг о получении кредитным кооперативом его обращения.

## **2. Устные обращения**

2.1. Устные обращения поступают в Кооператив во время личного приема граждан Председателем правления либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный прием граждан Председатель правления либо его заместители проводят в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан должна быть помещена в доступном для обозрения месте

2.2. Устные обращения заявителей рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

2.3. Устные обращения заявителей должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы.

2.4. Устные обращения, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

## **3. Письменные обращения**

3.1. Письменные обращения поступают в Кооператив на бумажном носителе.

3.2. Для направления ответа на письменное обращение, оно должно содержать:

- в отношении заявителя, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), и адрес места жительства;
- в отношении заявителя, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица, а также подпись уполномоченного представителя юридического лица.

3.3. Письменные обращения должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес Кооператива;
- номер договора, заключенного между заявителем и кредитным кооперативом;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование органа, должности, фамилии имени, отчества (при наличии) работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- дату составления обращения.

3.4. Письменные обращения, не отвечающие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

## **4. Обращения в электронном виде**

4.1. Обращения в электронном виде поступают в Кооператив через электронную форму для обращений на сайте кооператива либо электронным письмом на электронную почту кооператива.

4.2. Для направления ответа на обращение в электронном виде, оно должно содержать:

- в отношении заявителя, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (при наличии), электронный адрес и адрес места жительства;

- в отношении заявителя, являющегося юридическим лицом - полное наименование, адрес и (или) электронный адрес юридического лица.

4.3. Обращения в электронном виде должны содержать те же сведения что и письменные обращения, указанные в п. 3.3 настоящего положения.

4.4. Обращения в электронном виде, не отвечающие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

## **5. Обращения от имени получателей финансовых услуг их представителями**

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. Обращения от имени получателей финансовых услуг их представителями должны быть составлены с учетом требований, установленных настоящим положением в соответствии с формой их подачи.

## **6. Регистрация обращений**

6.1. Обращения подлежат обязательной регистрации не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем их поступления в Кооператив. В случае поступления обращения в форме электронного документа Кооператив обязан уведомить заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения по указанному в обращении адресу электронной почты.

6.2. Обращения регистрируются в журнале регистрации обращений, в котором указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения, номер обращения.

6.3. Журнал регистрации обращений ведётся на бумажном и (или) электронном носителе, хранится в канцелярии Кооператива.

## **7. Сроки рассмотрения обращений**

7.1. 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, если иное не предусмотрено Федеральным законом от 18.07.2009 № 190-ФЗ «О кредитной кооперации» и другими федеральными законами.

7.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Кооператив по решению Председателя правления, заместителя Председателя правления или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Кооператив обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление.

7.3. 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. Предоставление ответов на обращения**

8.1. Кредитный кооператив отвечает на каждое полученное им обращение, за исключением обращений, направленных от имени получателя финансовой услуги его представителем без документа, подтверждающего 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.

8.2. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

8.3. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между кредитным кооперативом и заявителем. В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

8.4. В случае выявления кредитным кооперативом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта кредитный кооператив направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую кредитные кооперативы, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющей кредитные кооперативы, контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", в день направления ответа на обращение заявителю.

8.5. Ответ на обращение по существу не дается кредитным кооперативом в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника кредитного кооператива или члена кредитного кооператива, а также членов их семей;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

8.6. Если в случаях, предусмотренных пп. 2-5 п. 8.5 настоящего Положения, кредитный кооператив принимает решение не рассматривать обращение по существу, Кооператив направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п. 8.3 настоящего Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

8.7. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, кредитный кооператив вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 8.6 настоящего Положения.

8.8. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением кредитным кооперативом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящего пункта является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной ч. 1 ст. 16 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению кредитным кооперативом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

8.9. В случае поступления в кредитный кооператив из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», кредитный кооператив обязан рассмотреть такое обращение в соответствии с требованиями настоящей статьи, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящей статьей, в день их направления заявителю.

8.10. Кредитный кооператив и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 18.07.2009 № 190-ФЗ «О кредитной кооперации», и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения персональные данные заявителя, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

## **9. Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров**

9.1. При нарушении получателем финансовых услуг сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа кредитный кооператив доводит до сведения получателя финансовых претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

9.2. Кредитный кооператив и получатель финансовых услуг при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе посредством претензионного порядка, медиативных процедур и переговоров.

9.3. В случае если в срок, установленный претензией, требования, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовых услуг, кредитный кооператив вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения Общим собранием членов (пайщиков) кредитного кооператива.

10.2. Изменения и дополнения к настоящему Положению, а также вопросы, не отраженные в настоящем Положении, принимаются на Общем собрании членов (пайщиков) кредитного кооператива.

10.3. Во всём остальном, что не предусмотрено настоящим Положением, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, Уставом кредитного кооператива, внутренними нормативными документами кредитного кооператива, решениями Общего собрания членов (пайщиков) кредитного кооператива, Правления кредитного кооператива.