Утвержден 02.11.2026г.
Председателем правления кооператива
КПК «ПрестИжФинансы»
_____ Мошкина Ю.А.



Регламент взаимодействия с получателями финансовых услуг
КПК «ПрестИжФинансы»

1.Общие положения.

1.1. Настоящий Регламент разработан 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, и устанавливает общий для подразделений и сотрудников Кредитного потребительского кооператива «ПрестИжФинансы» (далее – Кооператив) порядок взаимодействия с получателями финансовых услуг (далее – член (пайщик)), намеревающимися заключить договор займа и (или) договор о передаче личных сбережений, а также взаимодействие с членами (пайщиками) Кооператива при возникновении задолженности.

1.2. Настоящий Регламент является обязательным для применения и исполнения всеми сотрудниками Кооператива, участвующими в процессе предоставления и возврата займов, а также организациями, действующими по поручению Кооператива.

1.3. Понятия и термины гражданского и других отраслей законодательства Российской Федерации, используемые в настоящем Регламенте, применяются в том значении, в каком они используются в этих отраслях законодательства Российской Федерации.

1.4. Контроль за соблюдением настоящего Регламента осуществляется единоличным исполнительным органом – председателем правления кооператива.

2. Информация, предоставляемая членам (пайщикам) Кооператива.

2.1.В местах оказания услуг Кооператива размещается следующая информация:

2.1.1.о полном и сокращенном наименовании Кооператива, месте нахождения (адресе) и режиме работы Кооператива и его обособленных подразделений, контактном телефоне, по которому осуществляется связь с Кооперативом, официальном сайте Кооператива, членстве в саморегулируемой организации, об исключении из саморегулируемой организации (при наличии), а также текст Стандарта;

2.1.2. об органах управления Кооператива:

Правление Кооператива – председатель правления – Мошкина Ю.А., член правления - Исионова Е.З, член правления - Масленникова А.П.,

Единоличный исполнительный орган Председатель правления Кооператива – Мошкина Ю.А;

Ревизионная комиссия - Июгин Е.А., Кутергина Е.Н., Целоусов А.Л.,

Комитет по займам - Борисова И.О., Июгина К.А., Гарифова А.М.

2.1.3.о финансовых и иных услугах Кооператива, оказываемых членам (пайщикам), в том числе за дополнительную плату, с описанием услуги и указанием ее стоимости;

2.1.4. об осуществлении деятельности третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет Кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности. В составе информации о третьих лицах, действующих по поручению, от имени и за счет Кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, должны быть указаны: полное наименование организации или фамилия, имя и отчество (при наличии) физического лица, место нахождения организации, контактный телефон, официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при наличии), содержание деятельности, осуществляемой третьим лицом, действующими по поручению, от имени и за счет Кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности;

2.1.5. о рисках, связанных с заключением и исполнением получателем финансовой услуги договора об оказании финансовых услуг (предоставлении займа или привлечении денежных средств кредитным кооперативом), а также о рисках, связанных с тем, что привлекаемые кредитным кооперативом денежные средства не являются банковским вкладом и в соответствии с законодательством Российской Федерации кредитные кооперативы не являются участниками системы обязательного страхования вкладов;

2.1.6. о способах и адресах для направления обращений членов (пайщиков), в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, финансовому уполномоченному, а также в Банк России;

2.1.7. о способах защиты прав члена (пайщика), включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе посредством медиативных процедур, претензионного порядка или других способов внесудебного разрешения споров;

2.1.8. об обязанности члена (пайщика) солидарного несения субсидиарной ответственности по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов (пайщиков);

2.1.9. о порядке, условиях и способах участия члена (пайщика) в управлении Кооперативом, в том числе о принципе самоуправления Кооператива и праве члена (пайщика) участвовать в работе Общего собрания членов (пайщиков) Кооператива;

2.1.10. о порядке ознакомления члена (пайщика) с порядком и условиями привлечения денежных средств членов (пайщиков) и порядком предоставления займов членам (пайщикам);

2.1.11. о размере или порядке расчета, а также о порядке уплаты вступительного взноса и членских взносов.

2.2. Копии документов, содержащих информацию, указанную в пункте 2.1 настоящей статьи, должны быть предоставлены по запросу члена (пайщика) бесплатно или за плату, не превышающую затрат на их изготовление, в течение 1 (одного) рабочего дня с даты такого запроса.

3. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг.

3.1. Информация, подлежащая раскрытию и предоставлению кредитным кооперативом, доводится до получателей финансовых услуг в соответствии со следующими принципами:

3.1.1. на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг;

3.1.2. без затрат или совершения дополнительных действий получателем финансовых услуг с учетом п. 4.5 настоящего Регламента, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

3.1.3. на русском языке, и дополнительно, по усмотрению кредитного кооператива, на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации;

3.1.4. в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В частности, кредитный кооператив обязан обеспечить предоставление информации таким образом, чтобы содержание раскрываемой информации было понятно и доступно получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов. При этом не допускается искажение информации, приводящее к несогласованности предложения, двусмысленности или иным образом допускающее неоднозначное толкование условий финансовой услуги;

3.1.5. в соответствии с обстоятельствами, существующими в момент предоставления информации;

3.1.6. в случае предоставления информации на бумажном носителе, с использованием хорошо читаемого шрифта.

4. Взаимодействие сотрудников Кооператива с членами (пайщиками).

4.1. В случае возникновения у члена (пайщика) вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору займа, сотрудник Кооператива предоставляет члену (пайщику) мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения. Кооператив не занимается деятельностью, связанной с консультированием членов (пайщиков) (в том числе финансовых услуг, оказываемых другими финансовыми организациями) по вопросам применения методов и способов уклонения от уплаты долга и (или) избежания ответственности за его неуплату, а также по другим аналогичным вопросам.

4.2. Разъяснение условий договоров и иных документов в отношении договоров займа, о передаче личных сбережений, осуществляется в устной форме сотрудником Кооператива, непосредственно взаимодействующим с членом (пайщиком).

4.3.В случае отсутствия возможности посещения офиса Кооператива, член (пайщик) вправе обратиться в Кооператив, Центральный Банк Российской Федерации, Саморегулируемую организацию – Ассоциация «Саморегулируемая организация кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные Финансы» (далее – Ассоциация СРО КПК «Кооперативные Финансы»), финансовому уполномоченному следующими способами:

4.3.1. Путем направления обращения в Кооператив:

- почтовым отправлением – 426011, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Удмуртская д. 255, офис 1;
- по электронной почте - obrashenie@prestigefin.ru;
- на официальном сайте - https://prestigefin.ru/;
- посредством телефонной связи - 8 (800) 511-75-02;

4.3.2. Путем направления обращения в Центральный Банк Российской Федерации:

- почтовым отправлением - 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12, Банк России;
- на официальном сайте – https://www.cbr.ru/ в разделе «Интернет-приемная Банка России» - https://www.cbr.ru/Reception/;
- посредством телефонной связи в Контактный центр по телефонам: 8 (800) 300-30-00, 8 (499) 300-30-00;
- по факсу: 8 (495) 621-64-65, 8 (495) 621-62-88;

4.3.3. Путем направления обращений через Ассоциацию СРО КПК «Кооперативные Финансы»:

- почтовым отправлением - 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31, офис 522;
- на официальном сайте Ассоциации СРО КПК «Кооперативные Финансы» - https://coopfin.ru/;
- посредством телефонной связи: 8 (499) 430-01-03;
- по электронной почте: info@coopfin.ru.

4.3.4. Путем направления обращений в службу финансового уполномоченного в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3 или через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного www.finombudsman.ru.

4.4. После предоставления сотрудником Кооператива исчерпывающей информации в отношении услуг, оказываемых Кооперативом, член (пайщик) обязан самостоятельно оценить риски, связанные с заключением и исполнением договора займа, а также проанализировать свое финансовое положение для принятия обоснованного решения о целесообразности заключения договора займа на предлагаемых Кооперативом условиях, в том числе учитывая следующие факторы:

- соразмерность долговой нагрузки с текущим финансовым положением;

- предполагаемые сроки и суммы поступления денежных средств для исполнения своих обязательств по договору займа (периодичность выплаты заработной платы, получения иных доходов);
- вероятность наступления обстоятельств непреодолимой силы и иных обстоятельств, которые могут привести к невозможности исполнения своих обязательств по договору займа (в том числе, потеря работы, задержка получения заработной платы и иных видов доходов по не зависящим от члена (пайщика) причинам, состояние здоровья, которое способно негативно повлиять на трудоустройство и, соответственно, получение дохода).

4.5. Кооператив по договору займа обязан бесплатно (но не более одного раза по одному договору) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить члену (пайщику) по его письменному обращению заверенные Кооперативом копии следующих документов или обосновать невозможность предоставления таких документов:

4.5.1. договор займа, подписанный сторонами;

4.5.2. подписанное членом (пайщиком) заявление на предоставление займа;

4.5.3. документ, подтверждающий выдачу члену (пайщику) займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);

4.5.4. согласия, предоставленные членом (пайщиком) во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;

4.5.5. документ, подтверждающий полное исполнение членом (пайщиком) обязательств по договору займа.

4.6. Кооператив по договору о передаче личных сбережений обязан бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и не ограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить члену (пайщику) по его требованию заверенные уполномоченным должностным лицом следующие документы или их копии (или обосновать невозможность предоставления копий таких документов в связи с их утратой):

4.6.1. договор передачи личных сбережений, подписанный сторонами;

4.6.2. документ, подтверждающий передачу членом (пайщиком) личных сбережений (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).

4.7. Документы, указанные в подпунктах 4.5.1-4.5.4. и пунктах 4.6.1-4.6.2 настоящего Регламента, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от члена (пайщика) в «Журнале регистрации обращений». Документ, указанный в подпункте 4.5.5, предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от члена (пайщика) в «Журнале регистрации обращений». В случае участия третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет Кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, в отношениях, возникающих в связи с предоставлением займа члену (пайщику), копии документов, предусмотренных в подпунктах 4.5.1-4.5.4. настоящего Регламента, предоставляются Кооперативом в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней, в отношении копии документа, предусмотренной подпунктом 4.5.5 пункта 4.5 настоящего Регламента, в срок, не превышающий 6 (шести) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от члена (пайщика) в «Журнале регистрации обращений».

4.8. Для совершения операций по договору передачи личных сбережений от имени получателя финансовых услуг другим человеком имеется возможность оформить в Кооперативе доверенность на имя своего доверенного лица. Своему представителю на основании доверенности можно предоставить право:

– вносить денежные средства по договору о передаче личных сбережений;

– получать денежные средства в виде процентов и суммы личных сбережений.

Доверенность может быть оформлена в любом подразделении Кооператива, как в присутствии, так и в отсутствие представителя члена (пайщика). Доверенность по договору передачи личных сбережений члена (пайщика) может быть также удостоверена вне Кооператива, в том числе нотариально. Реализация полномочий доверенным лицом по доверенности, удостоверенной вне Кооператива, осуществляется только после проверки Кооперативом такой доверенности. За оформление доверенностей Кооператив не взимает вознаграждение.

5. Способы взаимодействия кредитного кооператива с получателем финансовой услуги.

5.1. Для предоставления информации получателю финансовой услуги кредитный кооператив обязан использовать согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги способы взаимодействия (телефонная связь; телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления и (или) способы обеспечения доступа получателя финансовой услуги к информации (например, размещение информации в личном кабинете получателя финансовой услуги (при наличии), иные способы взаимодействия).

5.2. Кредитный кооператив обязан обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги посредством:

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

2) телефонной и почтовой связи.

6. Принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности кредитного кооператива.

6.1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность и достоверность сообщаемых сведений.

6.2. Информация рекламного характера должна быть оформлена таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателей финансовой услуги и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний.

6.3. Информация рекламного характера не должна содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести получателя финансовой услуги в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

6.4. Кредитный кооператив в материале рекламного характера обязан указывать следующую информацию:

1) об обязанности члена кредитного кооператива (пайщика) солидарного несения субсидиарной ответственности по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов кредитного кооператива (пайщиков) в следующих случаях:

1.1. размещение рекламы с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» («онлайн реклама»);

1.2. раскрытие информации о процентных ставках по договору передачи личных сбережений и договору займа.

2) о том, что кредитный кооператив оказывает услуги исключительно членам кредитного кооператива (пайщикам).

7. Работа с обращениями членов (пайщиков).

7.1. При рассмотрении обращений членов (пайщиков) Кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности, предполагающими информированность членов (пайщиков) о получении Кооперативом их обращений.

7.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений в Кооперативе назначается приказом председателя правления кооператива сотрудник ответственный за рассмотрение обращений (далее – Ответственный сотрудник).

7.3. Кооператив принимает обращения членов (пайщиков) по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или иным способом, указанным в договоре займа, договоре передачи личных сбережений по адресу Кооператива, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах займа, договорах передачи личных сбережений, и (или) на официальном сайте Кооператива.

7.4. Поступившее обращение, в течение 1 (одного) рабочего дня, заносят в «Журнал регистрации обращений», в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

– дата регистрации и входящий номер обращения;

– в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) члена (пайщика), направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение;

– тематика обращения

7.5. Кооператив доводит до сведения члена (пайщика) информацию о необходимости указания в обращении фамилии (наименования) члена (пайщика) и адреса, по которому должен быть направлен ответ, а также рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

– номер договора займа, договора о передаче личных сбережений;

– 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) сотрудника Кооператива, действия (бездействие) которого обжалуются;

– иные сведения, которые член (пайщик) считает необходимым сообщить;

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

7.6. Ответственным за ведение «Журнала регистрации обращений» является Ответственный сотрудник. Ведение журнала осуществляется в электронном виде. Обращения, поступающие в обособленные подразделения Кооператива, в день получения перенаправляются по электронной почте Ответственному сотруднику для регистрации в «Журнале регистрации обращений».

7.7. Кредитный кооператив обязан уведомить члена (пайщика) о поступлении и регистрации обращения (уведомление о регистрации) с указанием даты регистрации и входящего номера обращения не позднее дня регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений».

7.8. В случае возникновения у кредитного кооператива сомнений относительно полномочий представителя члена (пайщика), кредитный кооператив не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений», информирует члена (пайщика) о риске получения информации о члене (пайщике) неуполномоченным лицом.

7.9. Кредитный кооператив обязан рассмотреть поступившее обращение члена (пайщика) и по результатам его рассмотрения направить ответ члену (пайщику) в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты регистрации обращения в «Журнале регистрации обращений».

В случае если член (пайщик) не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, в случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов кредитный кооператив по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней. Кредитный кооператив обязан уведомить члена (пайщика) о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив члену (пайщику) соответствующее уведомление.

7.10. Ответ на обращение должен быть мотивированным, 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.

7.11. Ответ на обращение подлежит регистрации в «Журнале регистрации обращений» в день отправления ответа на обращение, с отражением по каждому ответу на обращение следующих сведений:

1) результат рассмотрения обращения;

2) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение.

7.12. Ответственный сотрудник имеет право:

– запрашивать дополнительные документы и сведения у члена (пайщика), требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

– требовать у сотрудников Кооператива предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения;

– в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу Кооператива, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с членом (пайщиком), с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов члена (пайщика).

7.13. Ответ на обращение может подписываться председателем правления кооператива, а также сотрудником ответственным за рассмотрение обращений, назначенным приказом председателем правления кооператива.

7.14. Ответ на обращение члена (пайщика), а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения Кооператив направляет 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 членом (пайщиком). В случае, если член (пайщик) 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.

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

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) члена (пайщика);
- 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;
- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

7.16. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Кооперативом в течение 3 (трех) лет с даты их регистрации в «Журнале регистрации обращений».

7.17. В случае если на обращение члена (пайщика) не может быть дан ответ, удовлетворяющий требования члена (пайщика), Кооператив предлагает члену (пайщику), направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

8. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности, технического и материального обеспечения обособленных подразделений кредитных кооперативов.

8.1. В обособленных подразделениях кредитного кооператива кредитный кооператив обязан обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

8.1.1. информация, предусмотренная статьей 3 Стандарта, подлежащая раскрытию кредитным кооперативом в местах оказания услуг, должна быть доступна всем получателям финансовых услуг в течение всего рабочего времени обособленного подразделения кредитного кооператива. Информация должна располагаться в доступном для получателей финансовых услуг месте и оформляться таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной информацией;

8.1.2. кредитный кооператив обязан обеспечить соответствие обособленного подразделения установленным санитарным и техническим правилам и нормам, а также оборудование обособленного подразделения инвентарём и мебелью, необходимыми для заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг;

8.1.3. работники кредитного кооператива, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника;

8.1.4. кредитному кооперативу рекомендуется обеспечить возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифло-сурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателей финансовых услуг, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в статье 3 настоящего Стандарта, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о кредитном кооперативе и финансовых услугах наравне с другими лицами.

9. Взаимодействие с членом (пайщиком) при возникновении просроченной задолженности.

9.1. В случае возникновения по договору потребительского займа просроченной задолженности, Кооператив, с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки члена (пайщика), в течение 7 (семи) календарных дней с даты возникновения просроченной задолженности, информирует члена (пайщика) о факте возникновения просроченной задолженности с использованием любых доступных способов связи с членом (пайщиком), согласованных в договоре потребительского займа, в том числе электронных каналов связи, или иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

9.2. Кооператив с учетом требований применимого законодательства Российской Федерации, а также внутренних документов Кооператива информирует члена (пайщика) по договору потребительского займа о факте, сроке, суммах, составе и последствиях неисполнения обязательств по возврату просроченной задолженности. А также запрашивает у члена (пайщика) информацию относительно причин возникновения просроченной задолженности.

9.3. При нарушении членом (пайщиком) сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа, Кооператив доводит до сведения члена (пайщика) способом, предусмотренным в соответствующем договоре займа или телефонной и почтовой связью, по выбору Кооператива претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

9.4. В претензии, направляемой члену (пайщику), указывается, в том числе, следующая информация:

- наименование Кооператива и сведения, достаточные для его идентификации;
- размер и структура текущей задолженности члена (пайщика) на дату составления претензии;
- способ(ы) оплаты задолженности;
- последствия неисполнения членом (пайщиком) своих обязательств до указанного в претензии срока;
- способы внесудебного разрешения спора.

9.5. В случае если в срок, установленный претензией требования, указанные в претензии, не были должным образом исполнены, Кооператив вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

9.6. В случае возникновения просроченной задолженности по договору займа у члена (пайщика) есть возможность подачи заявления о реструктуризации задолженности, а также документов, подтверждающих основания для реструктуризации, на которые ссылается член (пайщик). Заявления о реструктуризации задолженности рассматриваются Ответственным сотрудником с учетом общих правил и требований, применяемых для рассмотрения обращений членов (пайщиков).

9.6.1. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору займа, Ответственный сотрудник обязан рассмотреть такое заявление и проанализировать приведенные в заявлении основания, а также подтверждающие такие основания документы. Ответственный сотрудник вправе запросить недостающие документы у получателя финансовых услуг, в случае если заявление о реструктуризации было направлено без подтверждающих документов.

9.6.2. Кооператив рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности члена (пайщика) в следующих случаях, наступивших после получения членом (пайщиком) суммы займа:

- смерть члена (пайщика), в случае если наследник умершего члена (пайщика) принят в члены (пайщики);

- несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью члена (пайщика) или его близких родственников;
- присвоение члену (пайщику) инвалидности 1-2 группы;
- тяжелое заболевание члена (пайщика), длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- вынесение судом решения о признании члена (пайщика) ограниченно дееспособным либо недееспособным;
- единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей членом (пайщиком);
- потеря работы членом (пайщиком) в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более, в случае если член (пайщик) имеет несовершеннолетних детей либо семья члена (пайщика) в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- обретение членом (пайщиком) статуса единственного кормильца в семье;
- призыв члена (пайщика) в Вооруженные силы Российской Федерации;
- вступление в законную силу приговора суда в отношении члена (пайщика), устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- произошедшее не по воле члена (пайщика) существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода члена (пайщика) его способность исполнять обязательства по договору займа.

9.6.3. Указанные в пункте 9.6.2 настоящего Регламента факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

9.6.4. По итогам рассмотрения заявления члена (пайщика) о реструктуризации Кооператив принимает решение о реструктуризации задолженности по договору займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет ему ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

9.6.5. В случае принятия Кооперативом решения о реструктуризации задолженности по договору займа, в ответе члену (пайщику) Кооператив предлагает заключить соответствующее соглашение между Кооперативом и членом (пайщиком) по договору займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Проект указанного соглашения Кооператив представляет члену (пайщику) вместе с решением о реструктуризации члена (пайщика) способами, согласованными с членом (пайщиком).

9.7. Проведенная в соответствии со статьей 9 Стандарта реструктуризация задолженности не освобождает кредитный кооператив от обязанностей по предоставлению члену (пайщику) льготного периода, установленного в соответствии с законодательством Российской Федерации или иному урегулированию задолженности.

9.8. Член (пайщик) Кооператива до обращения в суд за защитой своих нарушенных прав в отношении Кооператива имеет право обратиться к финансовому уполномоченному для урегулирования возникшего спора:

- Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500 000 рублей.

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

- 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».

9.9. В случае несоответствия настоящего Регламента действующему законодательству Российской Федерации, положения Регламента применяются в части не противоречащей законодательству Российской Федерации.

Прошито и пронумеровано 12 л.
Председатель заседания Правления
КПК «ПрестИжФинансы»
_____ Мошкина Ю.А.

