

УТВЕРЖДЕНО

Решением Совета Ассоциации
«Саморегулируемая организация кредитных
потребительских кооперативов «Кооперативные
Финансы»

Протокол №24 от «05» сентября 2017 г.

Положение

**о порядке рассмотрения обращений физических и юридических
лиц, включая обращения в отношении членов Ассоциации
«Саморегулируемая организация кредитных потребительских
кооперативов «Кооперативные Финансы»**

г. Москва

2017 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц, включая обращения в отношении своих членов (далее – «Положение») разработано и утверждено в соответствии с Уставом Ассоциации «Саморегулируемая организация кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные Финансы» (далее – «саморегулируемая организация») на основании требований Федерального закона от 13 июля 2015 г. № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка и о внесении изменений в статьи 2 и 6 Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»).

1.2. Органом саморегулируемой организации по рассмотрению обращений физических и юридических лиц, включая обращения в отношении своих членов (далее – «обращения») является Контрольный комитет саморегулируемой организации (далее – «Контрольный комитет»).

1.3. Кредитные кооперативы – члены саморегулируемой организации обязаны предоставлять необходимые материалы и пояснения, необходимые для рассмотрения по существу обращений, поданных на их действия (бездействия) в сроки, устанавливаемые саморегулируемой организацией.

1.4. Все обращения, поступившие в саморегулируемую организацию, регистрируются и подлежат обязательному рассмотрению.

2. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Обращения, поступившие в саморегулируемую организацию, подлежат рассмотрению в течение тридцати дней, следующих за днем их поступления.

2.2. В исключительных случаях, а также в случае необходимости получения саморегулируемой организацией дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

2.3. Решение, принятое по результатам рассмотрения обращения, направляется заявителю в течение трех рабочих дней со дня принятия саморегулируемой организацией такого решения.

2.4. Кредитный кооператив, в отношении которого поступило обращение, уведомляется о результатах его рассмотрений в течение трёх рабочих дней со дня рассмотрения обращения.

2.5. Саморегулируемая организация в порядке и сроки, установленные Банком России, предоставляет в Банк России информацию о поступивших обращениях и ответах на обращения.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Письменные обращения и обращения, поступившее в саморегулируемую организацию в форме электронного документа по электронной почте на официальный адрес саморегулируемой организации info@соорфин.ru, подлежат обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции в течение трех дней с момента их поступления в саморегулируемую организацию.

3.2. Организацию учёта поступивших в саморегулируемую организацию обращений и результатах их рассмотрения осуществляет уполномоченный сотрудник саморегулируемой организации, назначаемый приказом директора саморегулируемой организации.

3.3. В день регистрации обращения, уполномоченный сотрудник саморегулируемой организации направляет поступившее обращение руководителю Контрольного комитета или лицу, его замещающему.

3.4. Руководитель Контрольного комитета, или лицо его замещающее, принимает решение о перечне необходимых документов для рассмотрения обращения по существу и готовит соответствующие запросы сотрудникам саморегулируемой организации и (или) кредитному потребительскому кооперативу, в отношении которого поступило обращение.

3.5. После поступления необходимых документов, руководитель Контрольного комитета определяет дату заседания Контрольного комитета, на котором будет рассмотрено обращение. В случае необходимости, на заседание Контрольного комитета могут быть приглашены лицо, направившее обращение и кредитный потребительский кооператив, в отношении которого поступило указанное обращение.

3.6. Контрольный комитет на своём заседании рассматривает обращение по существу, с учетом всей информации, связанной с сутью вопроса, изложенного в обращении и принимает решение о подготовке ответа обратившемуся лицу.

3.7. Ответ на обращение подписывается директором саморегулируемой организации либо уполномоченным на то лицом и направляется в адрес обратившегося лица.

3.8. Ответ на обращение, поступившее в саморегулируемую организацию по электронной почте, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты с которого поступило указанное обращение.

3.9. В случае, если при рассмотрении обращения в действиях кредитного кооператива – члена саморегулируемой организации выявлены нарушения требований действующего законодательства в сфере кредитной кооперации, иных федеральных законов, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации, условий членства в саморегулируемой организации», Контрольный комитет в срок не позднее пяти рабочих дней направляет в Дисциплинарный комитет саморегулируемой организации Заключение о выявленных нарушениях.

2. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Положение подлежит опубликованию на официальном сайте саморегулируемой организации и вступает в силу на следующий день со дня опубликования его на официальном сайте саморегулируемой организации.

2.2. Изменения в Положение вносятся решением Совета саморегулируемой организации.

2.3. С вступлением в силу настоящего Положения, «Регламент рассмотрения жалоб и обращений в отношении членов СРО «Кооперативные Финансы», утвержденный приказом №88 от «31» декабря 2011 г. утрачивает силу.