

Статья 6.2. Рассмотрение обращений кредитными кооперативами

1. Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением кредитным кооперативом деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, предусмотренном настоящей статьёй.
2. Кредитный кооператив обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания клиентов, членов кредитного кооператива (пайщиков) по адресу в пределах места нахождения кредитного кооператива, адресу места нахождения филиалов, представительств кредитного кооператива, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты кредитного кооператива (при наличии). Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.
3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена в местах оказания услуг кредитного кооператива, а также на сайте кредитного кооператива в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии).
4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, кредитный кооператив обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее в местах оказания услуг кредитного кооператива, а также на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии).
5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в кредитный кооператив. В случае поступления обращения в форме электронного документа кредитный кооператив обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.
6. Кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены настоящим Федеральным законом и другими федеральными законами.
7. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения 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 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Кредитный кооператив обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив заявителю соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).
8. 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.
9. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанному 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.

10. 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 № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", в день направления ответа на обращение заявителю.

11. 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.

12. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 11 настоящей статьи, кредитный кооператив принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в части 9 настоящей статьи, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

13. 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 частью 12 настоящей статьи.

14. 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 настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению кредитным кооперативом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

15. В случае поступления в кредитный кооператив из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79³ Федерального закона от 10 июля 2002 года № 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.

16. Кредитный кооператив и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, 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.

(Дополнение статьей - Федеральный закон от 04.08.2023 № 442-ФЗ)