

Статья 32.1. Рассмотрение обращений кооперативом

1. Кооператив обязан рассмотреть обращение физического лица или юридического лица (далее для целей настоящей статьи - заявитель), связанное с осуществлением кооперативом деятельности, предусмотренной настоящим Федеральным законом, в порядке, предусмотренном настоящей статьей.
2. Кооператив обязан обеспечить прием обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, в местах обслуживания потребителей услуг кооператива по адресу в пределах места нахождения кооператива, адресу места нахождения филиалов, представительств кооператива, указанным в едином государственном реестре юридических лиц, а также направленных на адрес электронной почты кооператива. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.
3. Информация об адресах, указанных в части 2 настоящей статьи, должна быть размещена в местах обслуживания потребителей услуг кооператива, а также на специальном сайте в информационной сети.
4. В случае организации приема обращений дополнительным способом, не предусмотренным частью 2 настоящей статьи, кооператив обязан включить информацию о дополнительном способе приема обращений во внутренние документы и разместить ее в местах обслуживания потребителей услуг кооператива, а также на специальном сайте в информационной сети.
5. Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в кооператив. В случае поступления обращения в форме электронного документа кооператив обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным частью 9 настоящей статьи.
6. Кооператив обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение пятнадцати 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 кооператив по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на десять рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Кооператив обязан уведомить заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему 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 указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между 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. Кооператив обязан хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящей статьей, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

11. В случае выявления кооперативом при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", кооператив направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую жилищные накопительные кооперативы, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющей жилищные накопительные кооперативы, контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

12. Ответ на обращение по существу не дается 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 кооператива, угрозы жизни, здоровью и имуществу члена кооператива или членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

13. Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 части 12 настоящей статьи, 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.

14. 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, 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 13 настоящей статьи.

15. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением 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 кооперативом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

16. В случае поступления в кооператив из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79³ Федерального закона от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", кооператив обязан рассмотреть его 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.

17. 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)