

УТВЕРЖДЕНО Решением Совета Ассоциации МА СКПК «ЛАД»

Протокол № 012-2021 от «19» августа 2021 г.

**Положение о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц,
включая обращения в отношении членов Ассоциации МА СКПК «ЛАД»**

2021 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 Межрегиональной Ассоциации сельскохозяйственных потребительских кредитных кооперативов «ЛАД» (далее - «саморегулируемая организация») на основании требований Федерального закона от 13 июля 2015 г. № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка».

1.2. Положение регулирует порядок и сроки рассмотрения по существу обращений физических и юридических лиц, включая обращения в отношении своих членов, поданных на действия (бездействия) членов саморегулируемой организации.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПОНЯТИЙ

Нарушение - нарушение членом саморегулируемой организации требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации, либо неисполнение или ненадлежащее исполнение членом саморегулируемой организации договорных обязательств.

Жалоба - письменное обращение физического или юридического лица в саморегулируемую организацию о факте нарушения, содержащее доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя.

Обращение, содержащее сведения о нарушении - письменное обращение физического или юридического лица, органов государственной власти или органов местного самоуправления в саморегулируемую организацию о нарушении, не содержащее требований в отношении восстановления нарушенных прав или законных интересов заявителя, в том числе обращения должностных лиц органа государственного контроля (надзора).

Иное обращение - обращение, в том числе предложение, заявление, запрос, не содержащее сведений о нарушении.

Заявитель - физическое лицо, юридическое лицо, орган государственной власти, орган местного самоуправления, направивший жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, или иное обращение в саморегулируемую организацию.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ЖАЛОБЕ ИЛИ ОБРАЩЕНИЮ, СОДЕРЖАЩЕМУ СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ, ИНОМУ ОБРАЩЕНИЮ

3.1. Все жалобы и обращения, содержащем сведения о нарушении, а также иные обращения, поступившие в саморегулируемую организацию, регистрируются в журнале входящей корреспонденции ПО 1С «Документооборот», в течение 3 (трех) дней с момента их поступления в саморегулируемую организацию, передаются единоличному исполнительному органу саморегулируемой организации, который определяет орган (работника) саморегулируемой организации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в обращении и подлежат обязательному рассмотрению, либо направляются ответственному органу (работнику) в соответствии с утвержденным приказом распределением функционала (вопросов) при рассмотрении жалоб и обращений.

3.2. В жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении, должны быть указаны следующие сведения:

3.2.1 наименование саморегулируемой организации;

3.2.2 сведения о заявителе, позволяющие его идентифицировать:

- для физических лиц: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

- для индивидуальных предпринимателей: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), ИНН и (или) ОГРНИП;

- для юридических лиц: полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или фамилия и инициалы должностного или уполномоченного им лица, подписавшего жалобу (соответствующее обращение);

3.2.3 почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты заявителя с пометкой, что заявитель выражает согласие на отправку саморегулируемой организацией ответа по

жалобе или обращению, содержащему сведения о нарушении, путем направления отсканированного документа на адрес электронной почты заявителя;

3.2.4 сведения о члене саморегулируемой организации, в отношении которого направлена жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, полное или сокращенное наименование юридического лица, ИНН и (или) ОГРН;

3.2.5 описание нарушений требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации, допущенных членом саморегулируемой организации, и (или) указание на обстоятельства, которые подтверждают неисполнение или ненадлежащее исполнение членом саморегулируемой организации своих обязательств;

3.2.6 в отношении жалоб - доводы заявителя относительно того, как действия (бездействие) члена саморегулируемой организации нарушают или могут нарушить права заявителя;

3.2.7 подпись заявителя или уполномоченного лица заявителя.

3.3. Иное обращение должно содержать сведения, указанные в пп. 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.7 настоящего Положения, а также изложение сути предложения, заявления, запроса. При этом в ином обращении может отсутствовать ОГРН юридического лица – заявителя.

3.4. К жалобе и обращению, содержащему сведения о нарушении, заявителем прилагаются документы (или их копии), подтверждающие факты нарушений обязательных требований, подтверждающие неисполнение или ненадлежащее исполнение членом саморегулируемой организации обязательств по договорам.

3.5. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение могут быть поданы заявителем непосредственно в саморегулируемую организацию по месту ее нахождения, направлены заявителем в саморегулируемую организацию посредством почтового отправления, курьером, либо, в случае использования саморегулируемой организацией программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных

подписей, переданы в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью. Жалоба, обращение, содержащее сведения о нарушении, иное обращение, направленные иными способами считаются не соответствующими требованиям к жалобе, обращению, содержащему сведения о нарушении, иному обращению и не подлежат рассмотрению саморегулируемой организацией.

3.6. Не подлежат рассмотрению и считаются анонимными жалобы и обращения, содержащие сведения о нарушении, иные обращения, которые не позволяют установить лицо, обратившееся в саморегулируемую организацию и (или) не содержат сведений о заявителе, указанных в пп. 3.2.2., 3.2.3 настоящего Положения.

3.7. Саморегулируемая организация вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

- 3.7.1 в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки, указанные в пункте 3.2.;
- 3.7.2 в случае обращения представителя от имени получателя финансовой услуги, к обращению не приложен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги;
- 3.7.3 в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников кооператива, а также членам их семей;
- 3.7.4 текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 3.7.5 в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3.8. Для направления ответов на поступающие обращения физических и юридических лиц, включая обращения в отношении своих членов, саморегулируемая организация может использовать следующие способы:

- почтовое отправление,

- курьерская доставка,

- использование программного обеспечения, позволяющего в соответствии с законодательством Российской Федерации принимать, передавать электронные документы и устанавливать достоверность усиленных квалифицированных электронных подписей,

- передача в форме электронного документа (пакета документов), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью,

- отправка в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении.

Для определения способа ответа на поступающие обращения физических и юридических лиц, включая обращения в отношении своих членов, саморегулируемая организация принимает во внимание способ получения обращения в саморегулируемую организацию.

4. ПОРЯДОК И СРОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ ИЛИ ОБРАЩЕНИЯ, СОДЕРЖАЩЕГО СВЕДЕНИЯ О НАРУШЕНИИ

4.1. Жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, при поступлении в саморегулируемую организацию не позже следующего рабочего дня за днем поступления передается в Контрольный комитет саморегулируемой организации.

4.2. Руководитель (или иное уполномоченное руководителем лицо) Контрольного комитета саморегулируемой организации в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в саморегулируемую организацию, рассматривает жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, на предмет соответствия требованиям главы 3 настоящего Положения. При несоответствии жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, руководитель (или иное уполномоченное руководителем лицо) Контрольного комитета в обозначенный в настоящем пункте срок, направляет заявителю ответ с указанием оснований несоответствия в соответствии с выбранным способом отправки обратной связи по п. 3.7.

При устранении оснований несоответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям к содержанию, указанным в главе 3 настоящего Положения, заявитель вправе повторно обратиться с жалобой или обращением, содержащим сведения о нарушении, в саморегулируемую организацию.

4.3. В случае соответствия жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, требованиям главы 3 настоящего Положения, в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты их поступления в саморегулируемую организацию на основании решения руководителя Контрольного комитета саморегулируемой организации, назначается контрольное мероприятие.

4.4. В ходе проведения контрольного мероприятия саморегулируемая организация вправе запрашивать необходимые для проведения контрольного мероприятия документы, информацию, пояснения у члена саморегулируемой организации, в отношении которого подана жалоба или обращение, содержащее сведения о нарушении, а также у заявителя. Саморегулируемая организация вправе в ходе проведения контрольного мероприятия запрашивать документы и информацию у третьих лиц, получать информацию из информационных систем. Запрос информации у члена саморегулируемой организации, а также запрос документов, информации и пояснений у заявителя осуществляется путем направления соответствующего запроса заявителю посредством установленных способов отправки в п. 3.7.

4.6. В ходе проведения контрольного мероприятия исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе или обращении, содержащее сведения о нарушении.

4.7. Продолжительность контрольного мероприятия не должна превышать 30 (тридцати) календарных дней с даты поступления жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, в саморегулируемую организацию.

4.8. Если контрольное мероприятие в отношении члена саморегулируемой организации установило отсутствие нарушений в отношении члена саморегулируемой организации, саморегулируемая организация направляет заявителю ответ на жалобу или обращение, содержащее сведения о нарушении, об отсутствии нарушений в отношении члена саморегулируемой организации по фактам, изложенным в жалобе или обращении, содержащем сведения о нарушении посредством способов, указанных в п. 3.7 Положения

в срок не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты поступления в саморегулируемую организацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

4.10. В случае выявления по результатам контрольного мероприятия нарушений, допущенных членом саморегулируемой организации, Контрольный комитет, направляет соответствующий ответ о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, заявителю посредством способов, указанных в п. 3.7 Положения в срок не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с даты поступления в саморегулируемую организацию жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении.

В порядке, установленном внутренними документами саморегулируемой организации Контрольный комитет передает в Дисциплинарный комитет уведомление, содержащее сведения о нарушении. Решение Дисциплинарного комитета о результатах рассмотрения жалобы или обращения, содержащего сведения о нарушении, может быть направлено заявителю, посредством способов, указанных в п. 3.7 Положения.

4.13. При рассмотрении жалобы или обращения на действия члена саморегулируемой организации на заседание соответствующего органа саморегулируемой организации могут быть приглашены лицо, направившее такую жалобу, и член саморегулируемой организации, на действия которого была направлена такая жалоба или обращение.

4.14. Жалобы и обращения, содержащие сведения о нарушении, ответы и решения по жалобам и обращениям, содержащим сведения о нарушении, а также документы, подтверждающие их отправку заявителю, хранятся в течение одного года, следующего за днем прекращения членства в саморегулируемой организации в личном кабинете (электронном досье) члена саморегулируемой организации.

5. РАССМОТРЕНИЕ ИНЫХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПАЮЩИХ В САМОРЕГУЛИРУЕМУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ

5.1. Иные обращения, поступающие в саморегулируемую организацию, подлежат обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции ПО 1С

«Документооборот», в течение 3 (трех) дней с момента их поступления в саморегулируемую организацию передаются единоличному исполнительному органу саморегулируемой организации, который определяет орган (работника) саморегулируемой организации, к компетенции которых относится вопрос, описанный в ином обращении и который будет его рассматривать, либо направляются ответственному органу (работнику) в соответствии с утвержденным приказом распределением функционала (вопросов) при рассмотрении жалоб и обращений.

5.2. Иные обращения, поступившие в саморегулируемую организацию, рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты их поступления, если иной срок не установлен действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. В исключительных случаях срок, указанный в п. 5.2 настоящего Положения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения иного обращения.

5.4. Уведомления о результатах рассмотрения иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию, направляется в срок, указанный в пп. 5.2, 5.3, настоящего Положения заявителю, по указанному им адресу.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Члены саморегулируемой организации обязаны предоставлять необходимые документы, информацию и пояснения, необходимые для рассмотрения по существу жалоб и обращений, поданных на их действия (бездействия) в сроки, устанавливаемые саморегулируемой организацией.

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

6.3. Изменения в Положение вносятся решением Совета саморегулируемой организации.

