

ИНФОРМАЦИЯ

об обращениях, направляемых в КПК «Корона»

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ (Информация об обращениях, направляемых в КПК «Корона», далее именуемый «Информация») разработан Кредитным Потребительским Кооперативом «Корона» (далее именуемым – КПК) в соответствии с требованиями и положениями Федерального закона от 18.07.2009 № 190-ФЗ «О кредитной кооперации» (далее – Закон № 190-ФЗ), Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы, утв. Банком России, Протокол от 14.12.2017 N КФНП-44 ((в части не противоречащей Закону № 190-ФЗ, далее также именуемый «Базовый стандарт»), Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ).

1.2. Все обращения, полученные КПК от Заявителей, подлежат рассмотрению по существу, за исключением случаев, указанных в п. 5.6 Информации.

1.3. В целях информированности Заявителей о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения Информация размещена в открытом доступе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте КПК по адресу: <https://kpk-korona.ru> (далее – Сайт КПК).

2. Основные термины

2.1. **Обращение** – направленное способами, указанными в п. 3.1 Информации, в КПК физическим или юридическим лицом, их представителем (далее по тексту Информации именуемые - «Заявитель») в письменной форме на бумажном носителе или в электронном виде заявление, жалоба, просьба или предложение, требования о предоставлении льготного периода на основании Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ¹ или Федерального закона от 07.10.2022 № 377-ФЗ², а также Обращение, предусмотренное разделом 7 настоящей Информации, связанные с профессиональной деятельностью КПК по предоставлению потребительских займов членам КПК, в порядке, установленном Федеральным Законом «О потребительском кредите (займе)»

2.1.1. **Повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же Заявителя, по одному и тому же вопросу, на который Заявителю ранее предоставлялся письменный ответ по существу, или ответ в иной форме, в случаях, прямо предусмотренных Информацией, при этом во вновь полученном Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. При поступлении Повторного обращения учитываются полученные ранее документы (при их наличии).

2.2. **Разъяснение, консультация** – предоставляемая в устной форме (в форме телефонного звонка) или сообщения Заявителю информация, касающаяся профессиональной деятельности КПК по предоставлению потребительских займов членам КПК, в порядке, предусмотренном Федеральным Законом «О потребительском кредите (займе)».

¹ Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»

² Федеральный закон от 07.10.2022 N 377-ФЗ «Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

2.3. **Заемщик** – физическое лицо, являющееся членом КПК «Корона», заключившее с КПК договор потребительского займа.

2.4. **Заявитель** - физическое или юридическое лицо, их представитель, обратившееся в КПК с Обращением или с намерением получить разъяснение и (или) консультацию.

2.5. **Программа «Безбумажный офис F.Дос»** - программа, предназначенная для обеспечения информационно-технологического взаимодействия между КПК и Заемщиком, в целях подписания АСП (простой электронной подписью) электронных документов по заключенному договору потребительского займа и их отправки.

Иные понятия и термины используются в значении, определенном Базовым стандартом, а при их отсутствии в Базовом стандарте – в значении, используемом в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

3. Способы направления Обращений и электронных документов, получения разъяснений, консультаций Заявителями

3.1. Заявитель может направить в КПК Обращение в письменной форме (на бумажном носителе) или в электронном виде:

- посредством заполнения формы обратной связи «Обращение в КПК», предназначенной для Заявителей/Заемщиков и размещенной на Сайте КПК;
- письменно заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением по почтовому адресу КПК: 630055, г. Новосибирск, ул. Шатурская, д. 2, п. 212;
- посредством электронной почты по электронному адресу КПК: 7725497270@kpk-korona.ru;
- нарочным способом по юридическому адресу КПК.

3.2. Заявитель может получить разъяснение, консультацию одним из указанных способов:

- в устной форме: по номеру телефона +74951391903 (звонок платный, по тарифам оператора связи);
- по вопросам отмены безналичных платежей по номеру телефона 8-800-770-76- 84;
- путем оставления отзыва в магазине приложений Google Play, касающегося профессиональной деятельности КПК по предоставлению потребительских займов членам КПК, в порядке, установленном Федеральным Законом «О потребительском кредите «займе» в мобильном приложении «Онлайн-переводы» (При этом название карточки приложения в интернет-магазинах может различаться, а именно, вместо словосочетания «Онлайн-переводы» в качестве названия приложения может использоваться слово «Корона» или «KoronaPay»; к названию «Онлайн-переводы»/«Korona»/«KoronaPay» могут быть добавлены дополнительные слова/фразы) (далее – «Мобильное приложение»);
- путем формирования Заемщиком запросов о предоставлении справок о погашении задолженности по договору потребительского займа, о размере текущей задолженности по договору потребительского займа через личный кабинет Мобильного приложения;
- путем направления сообщений в онлайн-чаты в Мобильном приложении;
- посредством Программы «Безбумажный офис F.Дос».

3.3. Заемщик может направить в КПК посредством Программы «Безбумажный офис F.Дос», электронные документы, связанные с заключенным договором потребительского займа. Такое направление электронных документов осуществляется следующим образом: Заемщик должен обратиться с соответствующей просьбой в КПК способом, указанным в п.3.2 Информации, после чего КПК направит на номер телефона Заемщика ссылку посредством смс-сообщения для загрузки Заемщиком электронных документов.

3.4. Заявитель, обратившись в КПК любым предусмотренным п. 3.1 способом, а также при перенаправлении Обращения Заявителя из Банка России, в целях дальнейшего взаимодействия с КПК соглашается с Правилами использования программы для ЭВМ «Безбумажный офис F.Дос» (далее – Правила использования Программы), размещенными на сайте <https://fdoc.ru>. КПК вправе направлять ответ на Обращение Заявителя посредством Программы «Безбумажный офис F.Дос», в случае если ответ на Обращение подлежит направлению в виде электронного документа и содержит охраняемую законом тайну.

3.4.1. Документ, направленный в Программе, признается полученным получателем (Заявителем или КПК) с момента подтверждения получения в Программе (путем фиксации информации о получении либо о доставке, либо о прочтении документа получателем).

3.4.2. Подписание и отправка документа осуществляется в соответствии с Правилами использования Программы.

3.5. Прием Обращений осуществляется КПК ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы КПК, указанным на Сайте КПК.

4. Требования и рекомендации к содержанию Обращений

4.1. Обращения, направляемые в адрес Общества, должны содержать:

- фамилию (наименование) Заявителя/Заемщика;
- адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на Обращение.

Также КПК рекомендует включить в Обращение следующую информацию и документы:

- номер договора потребительского займа, заключенного между Заемщиком и КПК (при наличии);
- 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) работника КПК, действия (бездействие) которого обжалуются;
- копии документов, подтверждающих изложенные в Обращении обстоятельства. В этом случае в Обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов;
- адрес регистрации Заёмщика (указывается в случае изменения адреса регистрации Заёмщика);
- контактные телефоны Заявителя³;
- дата Обращения;
- личную подпись Заявителя;
- иные сведения, которые Заявитель считает необходимым сообщить.

4.2. Рекомендуемая форма Обращения приведена в Приложении № 1 к Информации.

4.3. Ответ на Обращение, с учетом указанного в п. 5.4 Информации, КПК направляет по адресу, указанному в поступившем в КПК Обращении Заявителя, или, если адрес из Обращения установить никаким образом не удастся, по адресу Заемщика, предоставленному Заемщиком при заключении договора потребительского займа (по адресу, сообщенному Заемщиком в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июня 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», условиями договора потребительского займа, или в соответствии с внутренним документом об обработке персональных данных, утвержденным КПК).

5. Порядок рассмотрения Обращений

5.1. Обращения, указанные в п. 3.1 Информации, поступившие в КПК от Заявителей, подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений (далее – Журнал) не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления их в Общество.

5.2. В случае поступления в КПК Обращения в форме электронного документа КПК уведомляет Заявителя о регистрации Обращения не позднее дня регистрации Обращения по адресу электронной почты Заявителя.

5.3. Срок для рассмотрения Обращения составляет 15 (пятнадцать) рабочих дней с даты его регистрации в Журнале. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения, срок рассмотрения может быть продлен по решению уполномоченного должностного лица КПК (Исполнительного Директора/Председателя Правления КПК или уполномоченного им лица), но не более, чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. КПК уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием

³ Является обязательным при подаче Обращения посредством заполнения формы обратной связи на сайте Общества

обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление по адресу, указанному в Обращении, либо способом, предусмотренным условиями договора потребительского займа, заключенного между КПК и Заемщиком.

5.3.1. Срок для рассмотрения Обращений составляет 10 (десять) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса в Журнале, в отношении документов, содержащих запрос Заявителя/Заемщика о предоставлении заверенных КПК копий документов:

- 1) подписанный сторонами документ, содержащий индивидуальные условия договора потребительского займа;
- 2) подписанное Заявителем/Заемщиком заявление на предоставление потребительского займа;
- 3) документ, подтверждающий выдачу Заявителю/Заемщику займа (ордера, платежного поручения, справки о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
- 4) согласие, предоставленное Заявителем/Заемщиком во исполнение действующего законодательства РФ, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности.

5.3.2. Срок для рассмотрения Обращений составляет 1 (один) рабочий день со дня регистрации соответствующего запроса в Журнале, в отношении документа, содержащего запрос Заявителя/Заемщика о предоставлении документа, подтверждающего полное исполнение Заявителем/Заемщиком обязательств по договору потребительского займа.

5.3.3. Срок для рассмотрения Обращений составляет 10 (десять) рабочих дней со дня получения соответствующего запроса, в отношении Обращений, содержащих вопросы, касающиеся просроченной задолженности и её взыскания⁴.

5.3.4. Срок рассмотрения Обращений составляет 5 (пять) рабочих дней со дня получения соответствующего Обращения, в отношении Обращений, содержащих требование о предоставлении льготного периода, предусматривающего приостановление исполнения Заявителем/Заемщиком своих обязательств по договору потребительского займа в соответствии с Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ⁵.

5.3.5. Срок рассмотрения Обращений составляет 10 (десять) календарных дней со дня получения соответствующего Обращения, в отношении Обращений, содержащих требование о предоставлении льготного периода, предусматривающего приостановление исполнения Заявителем/Заемщиком своих обязательств по договору потребительского займа в соответствии с Федеральным законом от 07.10.2022 № 377-ФЗ⁶.

5.3.6. Срок рассмотрения Обращений составляет 10 (десять) рабочих дней со дня получения соответствующего запроса/заявления, в отношении Обращений об оспаривании информации, содержащих вопросы оспаривания информации, содержащейся в кредитной истории⁷.

5.4. Ответ на Обращение Заемщика, имеющего действующий договор потребительского займа с КПК, КПК направляет посредством Программы «Безбумажный офис F.Дос» (при условии, что такой способ обмена информацией предусмотрен условиями договора потребительского займа, заключенного между КПК и Заемщиком), за исключением Обращений, в которых Заемщиком определена форма ответа. Форма ответа на Обращение Заявителя, не имеющего действующего договора потребительского займа с КПК, определяется способом получения такого Обращения, за исключением Обращений, в которых таким Заявителем определена форма ответа и с учетом положений п. 3.4 Информации. При направлении КПК Заявителю ответа на Обращение в форме электронного документа, если ответ содержит охраняемую законом тайну, он направляется КПК Заявителю посредством Программы «Безбумажный офис F.Дос».

5.5. В случае направления Обращения от имени Заявителя его представителем КПК вправе не отвечать на такое Обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя: оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, решение суда о признании лица недееспособным (ограниченным в дееспособности) и нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем).

5.6. КПК вправе отказать в рассмотрении Обращения по существу, в следующих случаях (в соответствии с ч. 11 ст. 6.2. Закона 190-ФЗ):

- 1) в Обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- 2) в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу КПК, имуществу, жизни и (или) здоровью работнику КПК, а также членов его семьи;
- 4) текст Обращения не поддается прочтению;

5) текст Обращения не позволяет определить его суть.

5.7. Если в случаях, предусмотренных пп. 1 - 5 п. 5.6 Информации, КПК принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, КПК направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации Обращения способом, указанным в п. 5.4 Информации, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения, по существу.

5.8. При поступлении в КПК Повторного обращения, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, КПК вправе самостоятельно принять решение о обоснованности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном п. 5.7 Информации.

5.9. В случае возникновения у КПК сомнений относительно подлинности подписи Заявителя на Обращении или полномочий представителя Заявителя КПК информирует Заявителя о риске получения информации неуполномоченным лицом. Такое информирование производится в форме, выбранной КПК

5.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему Обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

5.11. Особенности рассмотрения Обращений (претензий, содержащих имущественные требования к КПК в связи с заключением КПК договора потребительского займа с Заемщиком, направляемых Заявителями (Заемщиками) в КПК до направления Обращения к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг (Финансовому уполномоченному) в соответствии с Законом № 123-ФЗ:

5.11.1. КПК рассматривает заявление Заявителя и направляет ему мотивированный ответ об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования:

- в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня получения заявления Заемщика/Заявителя в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме, утвержденной Советом Службы финансового уполномоченного (форма заявления размещена на сайте Финансового уполномоченного <https://finombudsman.ru/>), и если со дня нарушения Заемщика/Заявителя прошло не более 180 (ста восьмидесяти) дней;

- в течение 30 (тридцати) дней со дня получения заявления Заемщика/Заявителя в иных случаях.

5.11.2. Ответ на заявление Заемщика/Заявителя направляется по адресу электронной почты Заемщика/Заявителя, а при его отсутствии по почтовому адресу.

5.12. Ответы и уведомления по Обращениям Заявителя, в случае если они направляются КПК Заявителю в электронном виде посредством электронной почты, высылаются КПК с электронного адреса kpkfos@kpk-korona.ru.

6. Информация об установленном в КПК порядке разъяснения условий договоров потребительских займов и иных документов, связанных с получением потребительского займа членами КПК, а также о лице, ответственном за предоставление соответствующих разъяснений

6.1. До подачи заявления на предоставление потребительского займа Заемщик/Заявитель, являющийся членом КПК должен ознакомиться с Правилами предоставления займов КПК «Корона», Информацией об условиях предоставления, использования и возврата потребительского займа, Общими условиями договора потребительского займа, размещенными на Сайте Общества и в личном кабинете Мобильного приложения.

6.2. Разъяснения условий договора потребительского займа и иных документов, связанных с его заключением, а также в случае возникновения у Заемщика вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору потребительского займа, Заемщик вправе получить способами, указанными в разделе 3 Информации.

6.3. Лицами, ответственными за предоставление соответствующих разъяснений являются уполномоченный сотрудник КПК и/или уполномоченные операторы контакт-центра.

6.4. Ознакомиться с формой договора потребительского займа и порядком его заключения, исполнения и расторжения, а также иными документами, касающимися договора потребительского займа, до его подписания можно в личном кабинете Мобильного приложения.

7. Особенности направления КПК Обращений Заявителей

7.1. Настоящий раздел Информации регулирует особенности направления КПК Обращений Заявителей, которые могут быть направлены КПК помимо способов, указанных в п. 3.1 Информации:

7.1.1. о частичном досрочном погашении задолженности по договору потребительского займа: в устной форме по номеру телефона 8-495-139-19-03.

7.1.2. об изменении условий договора потребительского займа, предусматривающих приостановление или возобновление исполнения обязательств (льготный период для лиц, призванных на военную службу по мобилизации, лиц, принимающих участие в специальной военной операции, а также членов их семей) в соответствии с Федеральным законом от 07.10.2022 № 377-ФЗ⁸: в устной форме по номеру телефона 8-495-139-19-03, посредством онлайн-чата в Мобильном приложении.

7.2. Обращения, указанные в пункте 7.1 Информации подлежат обязательной регистрации в Журнале в срок, установленный пунктом 5.1 Информации. Рассмотрение таких Обращений, в том числе форма, способ, срок предоставления ответа на Обращение определяется в соответствии с Общими и Индивидуальными условиями договора потребительского займа, Федеральным законом от 07.10.2022 № 377-ФЗ и способом получения соответствующего Обращения. Ответ на Обращение, указанное в пункте 7.1.1. Информации не предусмотрен.

7.3. Регистрация Повторных обращений, указанных в пункте 7.1. Информации, КПК в Журнале не осуществляется. В данном случае, КПК предоставляется консультация Заявителю по вопросам, содержащимся в Повторном обращении.

7.4. Фотокопии документов, подтверждающих обстоятельства, указанные в Обращениях, перечисленных в п. 7.1.2 Информации, могут быть направлены Заемщиком/Заявителем, помимо способов, указанных в п. 3.1 Информации, посредством Программы «Безбумажный офис F.Doc», онлайн-чата в Мобильном приложении.

8. Способы направления обращений в Банк России, финансовому уполномоченному и саморегулируемую организацию

8.1. Заемщик, Заявитель вправе обратиться:

- в Банк России по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12 (Служба по защите прав потребителей и обеспечению финансовых услуг Банка России) или по электронной почте: fps@cbr.ru. Обратиться также можно, заполнив электронную форму в интернет-приемной Банка России: www.cbr.ru.

- к Финансовому уполномоченному по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3. Обратиться также можно, заполнив электронную форму на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://finombudsman.ru/>. Номер телефона службы обеспечения деятельности Финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10. До направления финансовому уполномоченному обращения Заявитель/Заемщик должен направить в КПК заявление в письменной или электронной форме в саморегулируемую организацию: Ассоциация Саморегулируемая организация «Национальное объединение кредитных кооперативов», Почтовый адрес: 403877, Волгоградская область, г Камышин, ул Некрасова, д. 4А, этаж 2, помещ. 7 Телефон: (844) 220-50-57 доб. 36, (84457) 2-09-25, официальный адрес электронной почты: yr@prnokk.ru,

От _____
(ФИО заявителя)

Договор потребительского займа от _____ № _____

Адрес в РФ _____

Адрес регистрации в РФ (указывается Заёмщиком в
случае смены/изменения адреса регистрации)

Номер телефона _____

Заявление

Прошу _____
(суть обращения)

Перечень прилагаемых документов: _____

ВНИМАНИЕ: Ответ на данный запрос может быть предоставлен только при указании достоверных и полных сведений о себе (адрес, ФИО и т.д.).

« _____ » _____ 20 ____ г.
Дата

Подпись

Расшифровка (ФИО)