

СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

на основании 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 14 декабря 2017 г.)

Поступившее письменное обращение в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, заносится в Журнал регистрации обращений

Вид обращения	Срок рассмотрения	Норма Базового стандарта
Все обращения, за исключением тех для которых согласно настоящей таблицы (в соответствии с Базовым стандартом) установлены иные правила	В течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в "Журнале регистрации обращений"	П.4 ст. 15
Выдача следующих документов или их копий (на основании письменного обращения): 1) договор займа, подписанный сторонами; 2) подписанное получателем финансовых услуг заявление о предоставлении займа; 3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовых услуг займа (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа); 4) согласия, предоставленные получателем финансовых услуг во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности; 5) договор передачи личных сбережений, подписанный сторонами; 6) документ, подтверждающий передачу получателем финансовой услуги личных сбережений (ордер, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).	В течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в "Журнале регистрации обращений"	ст. 5
Выдача на основании письменного обращения документа, подтверждающего полное исполнение получателем финансовых услуг обязательств по договору займа	В течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в "Журнале регистрации обращений"	ст. 5
Выдача на основании письменного обращения копий документов, содержащих информацию о кооперативе, которую кооператив обязан раскрывать в соответствии с пунктом 1 статьи 3 Базового стандарта	В течение 1 (одного) рабочего дня с даты такого запроса	ст. 3
Устное заявление должника относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с кредитным кооперативом,	подлежит рассмотрению кредитным кооперативом в день заявления	п.4 ст. 15

Согласно пункта 3 статьи 15 Базового стандарта в случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственное лицо обязано в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

Согласно пункта 2 статьи 16 Базового стандарта в случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос кредитного кооператива, направленный в соответствии с пунктом 3 статьи 15 настоящего Стандарта, в течение срока, превышающего 14 (четырнадцать) дней, ответственное лицо вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и(или) документы не предоставлены.