

УТВЕРЖДЕНО  
Решением Общего собрания  
пайщиков КПК «ФинансистЪ»  
в форме уполномоченных  
Протокол № 2 от "04" мая 2018 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЗАЙМОВ ЧЛЕНАМ КРЕДИТНОГО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КООПЕРАТИВА «ФИНАНСИСТЪ».**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок и процедуры предоставления займов членам кредитного потребительского кооператива "ФинансистЪ" (далее по тексту – «Кооператив»).

1.2. Деятельность Кооператива по предоставлению членам Кооператива (далее также именуемыми «Пайщиками») займов, регулируется действующим законодательством Российской Федерации, Уставом Кооператива, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членам (пайщикам) и саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы, а также иными нормативами, вводимыми уполномоченными федеральными органами исполнительной власти или саморегулируемой организацией, куда входит и стандартам которой следует Кооператив .

1.3. Источником предоставления займов является Фонд финансовой взаимопомощи, который формируется за счет части собственных средств Кооператива, а также личных сбережений пайщиков Кооператива и иных источников, не запрещенных действующим законодательством Российской Федерации.

1.4. Займы предоставляются только членам Кооператива. На получение займа может претендовать любой член Кооператива, но не ранее 18-летнего возраста, за исключением случаев, признания его полностью дееспособным в соответствии с действующим законодательством, но не ранее 16-летнего возраста. Возрастные ограничения могут быть предусмотрены по решению правления Кооператива по отдельным видам программ по выдаче займов. Как правило, предоставление займов членам Кооператива, возраст которых на момент подачи заявления на выдачу займа превышает 65 лет, осуществляется при предоставлении ими дополнительного обеспечения по займу.

1.5. При предоставлении займов пайщикам Кооператива необходимо соблюдать финансовые нормативы, установленные Уставом Кооператива, и условия, определенные настоящим Положением. Ответственность за соблюдение указанных нормативов и условий несет орган или сотрудник, принявший решение о предоставлении займа.

1.6. Пайщики должны быть проинформированы об общих условиях предоставления, использования и возврата займа, утвержденные решением Правления Кооператива. Соответствующая информация должна быть доступна для ознакомления в офисе Кооператива и на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Настоящее Положение, а также образцы заявления на получение займа и общие условия договора займа, утвержденные решением Правления Кооператива, должны находиться в помещении Кооператива, где производится оформление документов для получения займов и при необходимости предоставляться пайщикам для ознакомления с ними.

1.7. Каждый заем, предоставляемый членам Кооператива, в обязательном порядке оформляется договором в соответствии с требованиями действующего законодательства, Устава Кооператива, настоящего Положения. При предоставлении займов необходимо соблюдать установленные действующим законодательством правила ведения кассовых операций и нормативы установленные Центральным Банком Российской Федерации.

1.8. Все члены органов управления Кооператива, работники Кооператива, заемщики—члены

Кооператива и поручители, обязаны сохранять конфиденциальные сведения по условиям предоставления займов. Перечень конфиденциальной информации и сведений утверждается Правлением Кооператива и конкретизируется в трудовых договорах (должностных инструкциях), заключаемых с работниками Кооператива.

1.9. Кооператив обязан в порядке и на условиях, которые установлены Федеральным законом от 30 декабря 2004 года № 218-ФЗ "О кредитных историях", представлять хотя бы в одно бюро кредитных историй, включенное в государственный реестр бюро кредитных историй, имеющуюся у него информацию, необходимую для формирования кредитных историй членов кредитного кооператива (пайщиков), которым предоставлены займы.

1.10. Предоставление потребительских займов членам Кооператива осуществляется в строгом соответствии с Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ "О потребительском кредите (займе)". Общие условия предоставления, пользования и возврата потребительских займов из фонда финансовой взаимопомощи членам КПК «ФинансистЪ» утверждаются Правлением Кооператива.

1.11. Предоставление ипотечных займов осуществляется в порядке предусмотренном Федеральным законом от 16.07.1998 № 102-ФЗ "Об ипотеке (залоге недвижимости)", Гражданским кодексом Российской Федерации и Федеральным законом № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», с учетом требований Базовым стандартом совершения кредитным потребительским кооперативом операций на финансовом рынке и Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членам (пайщикам) и саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы.

## **2. Основные принципы предоставления займов.**

2.1. Источником Займов является Фонд финансовой взаимопомощи Кооператива.

2.2. Кооператив предоставляет займы только своим членам (пайщикам), включенным в реестр членов (пайщиков) Кооператива.

2.3. Займы выдаются на следующие цели:

потребительские цели (потребительские займы);

на приобретение жилья с использованием материнского капитала (ипотечные займы с использованием средств материнского (семейного) капитала);

2.4. Условием предоставления займа может являться наличие обеспечения. В качестве обеспечения принимается:

передаваемые в залог транспортные средства, другое имущество;

передаваемые в залог объекты недвижимости;

поручительства физических лиц.

2.5. Пайщикам Кооператива могут предоставляться займы без обеспечения, решение о необходимости предоставления обеспечения принимаются комитетом по займам.

2.6. По согласованию с пайщиком, допускается оформление займа на двух или нескольких созаемщиков.

2.7. Штрафная неустойка по потребительскому займу устанавливается в соответствии с требованиями Федерального закона № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

2.8. Не допускается предоставление ипотечных займов для отдельных членов (пайщиков) Кооператива на условиях, отличных от условий, установленных для всех членов (пайщиков) Кооператива. Кооператив вправе определять льготные условия предоставления ипотечных займов при соблюдении принципа равенства всех членов (пайщиков) кредитного кооператива (пайщиков), подпадающих под действие такой программы.

## **3. Прием заявок на предоставление займа.**

3.1. Для получения займа члены (пайщики) Кооператива подают предварительные заявки на предоставление займов. Заявление на предоставление займа подается Заявителем непосредственно в офисе кооператива и должно быть обязательно оформлено в письменной форме.

3.2. При подаче заявки, член Кооператива предоставляет следующие документы:

✓ заявление по установленной форме, где указывается ФИО пайщика, сумма, срок займа, целевое назначение, обеспечение (при наличии);

✓ документы подтверждающие доход/платежеспособность (справка по форме 2-НДФЛ, справка ПФР о получении пенсии, иные документы), которые подтверждают:

1) размер заработной платы по основному месту работы и по совместительству;

2) доходы от предпринимательской деятельности;

3) доходы в виде дивидендов, процентов и выплат;

- 4) пенсионные выплаты и стипендии;
- 5) доходы от сдачи имущества в аренду;
- 6) алименты и пособия на детей;
- 7) доходы созаемщика;
- 8) иные доходы.

- ✓ документы по предоставляемому обеспечению (при наличии);
- ✓ паспорт;
- ✓ ИНН;
- ✓ СНИЛС;

- учредительные и финансовые документы (для юридических лиц)

3.3. Заявка на получение займа регистрируется менеджером (ответственным за взаимодействие с пайщиком сотрудником) кооператива в автоматизированной информационной системе кооператива.

#### **4. Принятие решения о предоставлении займа.**

- 4.1. После регистрации, заявка рассматривается Комитетом по займам как правило в течение одного рабочего дня, после получения полного пакета документов. На основе оценки менеджера о финансовом положении, доходов, деловой репутации, и полученной кредитной истории заявителя Комитет по займам принимает решение о целесообразности предоставления или отклонения заявки на заем, которые оформляются протоколом, при необходимости Комитет по займам запрашивает дополнительные сведения, либо обеспечение, при этом срок рассмотрения заявки может быть продлен на срок более чем один день, но не более чем на 5 рабочих дней.
- 4.2. Менеджер вправе самостоятельно прекратить работу с заявкой, если при проверке выявлены факты предоставления поддельных документов или недостоверных сведений, представлен неполный пакет документов, либо установлено, что доходы лица, подающего заявку не позволяют надлежащим образом исполнять запрашиваемое обязательство.

#### **5. Содержание и порядок оформления документов по займу.**

5.1. Менеджер оформляет договор займа, график погашения займа, соглашение об уплате членских взносов и в зависимости от вида обеспечения:

- ✓ договор залога;
- ✓ договор поручительства;
- ✓ другие документы согласно настоящим правилам.

5.2. Договор потребительского займа

5.2.1. Индивидуальные условия договора потребительского займа оформляются в соответствии с требованиями Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и нормативных документов Банка России.

5.2.2. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа, Кооператив с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки должника не позднее 7 (семи) календарных дней со дня возникновения просроченной задолженности информирует должника о наличии такой задолженности, способами, указанными в индивидуальных условиях договора займа. Плата за информирование не взимается.

В информацию о наличии просроченной задолженности включается информация о факте просроченной задолженности, наименовании, контактном телефоне Кооператива, о сумме займа, процентов и иных платежей, не уплаченных в срок, которые определены условиями договора займа, порядок и сроки погашения просроченной задолженности, а также о последствиях просрочки исполнения денежного обязательства.

5.2.3. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа Кооператив обеспечивает должнику (заемщику) возможность подачи заявления о реструктуризации задолженности, а также иных документов, подтверждающих основания для подачи заявления.

5.2.4. Кооператив рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности члена (пайщика) Кооператива перед Кооперативом по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения суммы потребительского займа:

- 1) смерть члена (пайщика) Кооператива, в случае если наследник умершего члена (пайщика) Кооператива принят в члены (пайщики) Кооператива;

- 2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью члену (пайщику) Кооператива или его близких родственников;
- 3) присвоение члену (пайщику) Кооператива инвалидности 1 - 2 группы;
- 4) тяжелое заболевание члена (пайщика) Кооператива, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;
- 5) вынесение судом решения о признании члена (пайщика) Кооператива ограниченно дееспособным либо недееспособным;
- 6) единовременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей членом (пайщиком) Кооператива;
- 7) потеря работы членом (пайщиком) Кооператива в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более, в случае если член Кооператива имеет несовершеннолетних детей либо его семья в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;
- 8) обретение членом (пайщиком) Кооператива статуса единственного кормильца в семье;
- 9) призыв члена (пайщика) Кооператива в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 10) вступление в законную силу приговора суда в отношении члена (пайщика) Кооператива, устанавливающего наказание в виде лишения свободы;
- 11) произошедшее не по воле члена (пайщика) Кооператива существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода члена (пайщика) Кооператива и (или) его способность исполнять обязательства по договору займа.

5.2.5. Кооператив в доступной форме доводит до сведения члена (пайщика) Кооператива информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запрашивает недостающие документы у члена (пайщика) Кооператива, в случае если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов.

5.2.6. В случае принятия Кооперативом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, Кооператив заключает с членом (пайщиком) Кооператива соответствующее соглашение между Кооперативом и членом (пайщиком) Кооператива по договору потребительского займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Проект указанного соглашения Кооператив представляет члену (пайщику) Кооператива вместе с решением о реструктуризации задолженности способами, согласованными в соответствии с индивидуальными условиями договора займа.

### **5.3. Договор ипотечного займа с возвратом за счет средств материнского (семейного) капитала.**

5.3.1. Не допускается устанавливать в договоре ипотечного займа условия, отличные от условий, определенных в настоящем Положении с учетом требований Гражданского кодекса Российской Федерации и Федерального закона № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

5.3.2. Договор ипотечного займа должен содержать условия:

- ✓ о сумме передаваемых денежных средств;
- ✓ о способе передачи денежных средств;
- ✓ о размере процентов, указываемом в процентах годовых;
- ✓ о порядке взимания процентов;
- ✓ о цели предоставления ипотечного займа и праве кредитного кооператива контролировать целевое использование денежных средств, предоставленных по договору ипотечного займа;
- ✓ о сроке, на который заключается договор ипотечного займа, и о порядке возврата денежных средств, в том числе периодичность (сроки) платежей по договору ипотечного займа и условие о возможности досрочного возврата денежных средств;
- ✓ об ответственности заемщика за нарушение обязательств по договору ипотечного займа, размере неустойки (штрафа, пени) или порядке их определения;
- ✓ о согласии (или несогласии) заемщика на уступку кредитным кооперативом прав (требований) по договору ипотечного займа третьим лицам;
- ✓ о способе, которым дополнительно обеспечивается исполнение обязательств по договору ипотечного займа;
- ✓ о подсудности споров.

5.3.3. Договор ипотечного займа заключается с обязательным условием использования заемщиком полученных средств на приобретение (строительство) жилого помещения в целях улучшения жилищных условий семьи заемщика.

5.3.4. Ипотечные займы не предоставляются для финансирования сделок, в результате которых не обеспечивается целевой характер использования средств материнского (семейного) капитала для улучшения жилищных условий, а также совершения сделок, в результате которых отсутствует фактическое улучшение жилищных условий, в том числе сделок:

- ✓ по приобретению или строительству жилых помещений, не пригодных для постоянного проживания граждан (не отвечающих требованиям, установленным жилищным законодательством Российской Федерации), а также помещений, не отвечающих требованиям законодательства к объектам индивидуального жилищного строительства;
- ✓ по приобретению или строительству жилых помещений на земельных участках, не относящихся к жилым территориальным зонам категории земель населенных пунктов.

#### **5.4. Договор залога движимого имущества.**

5.4.1. В случае обеспечения исполнения обязательств заемщика по договору займа залогом движимого имущества Кооператив заключает с залогодателем договор залога.

5.4.2. Залогодателем может быть как сам заемщик, так и третье лицо, которому предмет залога принадлежит на праве собственности.

5.4.3. Заложненное имущество должно принадлежать залогодателю на праве собственности, не должно быть кому-либо передано или заложено, не должно состоять под арестом или являться предметом спора. По соглашению сторон возможен последующий залог.

5.4.4. Имущество, находящееся в общей собственности, может быть передано в залог только с письменного согласия всех собственников.

5.4.5. Договор залога совершается только в письменной форме в соответствии с требованиями Гражданского кодекса РФ.

5.4.6. Договор залога должен содержать условия:

- ✓ отсылки к договору займа, из которого возникло или возникнет в будущем обеспечиваемое обязательство;
- ✓ о предмете залога (описание заложенного имущества) и его оценке;
- ✓ о существе, размере и сроке исполнения договора займа;
- ✓ о правах, обязанностях и ответственности сторон.

5.4.7. Сумма предоставляемого обеспечения должна покрывать сумму займа, начисленных на него процентов за весь период пользования займом.

5.4.8. Оценка стоимости заложенного имущества устанавливается по соглашению сторон и понимается как рыночная цена, т.е. цена, которую может дать информированный и готовый совершить покупку покупатель информированному и желающему продать продавцу, на добровольных условиях продажи.

5.4.9. Оценка стоимости имущества по договору залога, может производиться независимой организацией, имеющей сертификат на проведение соответствующей экспертизы. При проведении экспертизы залога независимой организацией, составляется и представляется в Кооператив оценочный акт. Все расходы по ее проведению ложатся на заемщика.

5.4.10. Последующий залог допускается, если он не запрещен предшествующими договорами о залоге, в которых указано о возможности передачи этого же предмета залога в обеспечение обязательств заемщика только перед Кооперативом либо по обязательствам самого Кооператива перед кооперативом последующего (второго) уровня, членом которого является Кооператив.

5.4.11. Замена предмета залога допускается только с согласия Кооператива.

#### **5.5. Договор ипотеки (залога недвижимости).**

Договор ипотеки оформляется в соответствии с требованиями. Федерального закона 102-ФЗ «Об ипотеке (залоге недвижимости)».

#### **5.6. Договор поручительства.**

5.6.1. В случае обеспечения исполнения обязательств заемщика по договору займа поручительством иных лиц Кооператив заключает с указанными лицами договоры поручительства. Кооператив может принимать поручительства физических лиц и индивидуальных предпринимателей.

- 5.6.2. Договор поручительства заключается в письменной форме по правилам, предусмотренным гл. 28 Гражданского кодекса РФ, между поручителем и кредитором в основном обязательстве.
- 5.6.3. Совокупная платежеспособность поручителей определяется аналогично проверке заемщика.
- 5.6.4. При оформлении поручительства физических лиц предоставление поручительства и согласия супруга (и) поручителя на заключение договора поручителя по договору займа не требуется.
- 5.6.5. Договор поручительства должен содержать условия:
- ✓ отсылки к договору, из которого возникло или возникнет в будущем обеспечиваемое обязательство;
  - ✓ об объеме ответственности поручителя (принимает ли он на себя ответственность за исполнение обязательства в целом или в его части) с указанием суммы;
  - ✓ об обстоятельствах, при которых наступает ответственность поручителя за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств должника;
  - ✓ о виде ответственности поручителя (солидарная и (или) субсидиарная ответственность);
  - ✓ о правах и обязанностях поручителя и кредитного кооператива;
  - ✓ о прекращении поручительства;
  - ✓ о сроке договора поручительства;
  - ✓ о подсудности споров в случае их возникновения между кредитным кооперативом и поручителем.

5.6.6. С целью снижения кредитных рисков могут быть использованы одновременно несколько форм обеспечения возврата займа.

## **6. Оформление займа.**

- 6.1. Договор займа, договоры залога, поручительства, подписываются уполномоченным на то лицом Кооператива.
- 6.2. Один экземпляр оформленных договоров передается члену (пайщику) Кооператива - заемщику, залогодателю (если залогодатель третье лицо), поручителю.
- 6.3. После оформления договоров (займа, залога, поручительства) менеджер формирует дело по выдаче займа (ссудную папку), в которое помещаются:
- 6.3.1. заявление на получение займа с отметкой решения Комитета по займам;
  - 6.3.2. договор займа с графиком платежей и договора обеспечения (оригиналы договоров после погашения обязательств);
  - 6.3.3. соглашение об уплате членского взноса;
  - 6.3.4. согласие на обработку персональных данных и согласие на запрос информации с БКИ;
  - 6.3.5. заявление поручителя/залогодателя (при наличии);
  - 6.3.6. копия паспорта заемщика (созаемщика)/поручителя/залогодателя;
  - 6.3.7. документ подтверждающий доход;
  - 6.3.8. анкету заемщика (созаемщика)/поручителя/залогодателя
- 6.4. Ссудная папка формируется по каждому заемщику (основному заемщику) и подшивается в виде единой подшивки за каждый месяц в каждом обособленном подразделении.
- 6.5. Документация досье хранится в течение 5 лет с момента погашения задолженности по договору займа.
- 6.6. Особенности оформления ипотечного займа.
- 6.6.1. Решение о предоставлении члену (пайщику) Кооператива ипотечного займа принимается исходя из оценки платежеспособности члена Кооператива.
  - 6.6.2. До заключения договора ипотечного займа на приобретение или строительство жилого помещения Кооператив проверяет наличие объекта недвижимости и его соответствие условиям проживания в целях контроля действительного улучшения условий проживания заемщика и членов (пайщиков) его семьи, а также оформляет результаты проверки соответствующим документом.
  - 6.6.3. Не допускается повторное в течение одного года использование одного и того же объекта недвижимости (либо части объекта недвижимости), кроме случаев, когда доли всем членам (пайщикам) семьи продавца были выделены до отчуждения жилья и предоставлено постановление органов опеки и попечительства, разрешающее отчуждение долей несовершеннолетних.

6.6.4. Кооператив уделяет тщательное внимание сделкам, несущим следующие признаки повышенного риска:

- ✓ ипотечный заем предоставляется на приобретение или строительство жилого помещения посредством совершения членом Кооператива сделок по приобретению доли в жилом помещении, являющемся местом жительства заемщика и членов (пайщиков) его семьи, у совместно проживающих родственников заемщика, а также помещения или доли в жилом помещении, ранее принадлежащего члену (пайщику) Кооператива, причитающегося ему в порядке наследования, приватизации;
- ✓ ипотечный заем предоставляется для приобретения или строительства жилого помещения, расположенного в населенных пунктах, удаленных от населенного пункта, являющегося местом фактического проживания члена Кооператива и членов (пайщиков) его семьи, не обеспеченных надлежащей транспортной, инженерной, социальной инфраструктурой, возможностями трудоустройства члена Кооператива и взрослых членов (пайщиков) его семьи, воспитания и обучения детей.

6.6.5. Кооператив ведет отдельный учет дебиторской задолженности, образовавшейся в связи с предоставлением ипотечных займов членам (пайщикам) Кооператива.

6.6.6. Оценка платежеспособности члена Кооператива при получении ипотечного займа, а также лиц, готовых предоставить поручительство по договору займа, осуществляется Кооперативом до принятия решения о предоставлении ипотечного займа.

6.6.7. Процедуры оценки платежеспособности вышеуказанных лиц, допустимый уровень платежеспособности и вероятности возврата ипотечного займа включают в себя:

6.6.7.1. Проверку источников получения регулярных доходов, в том числе:

- ✓ размер заработной платы по основному месту работы и по совместительству;
- ✓ доходы от предпринимательской деятельности;
- ✓ доходы в виде дивидендов, процентов и выплат;
- ✓ пенсионные выплаты и стипендии;
- ✓ доходы от сдачи имущества в аренду;
- ✓ алименты и пособия на детей;
- ✓ доходы созаемщика;
- ✓ иные доходы.

6.6.7.2. Результаты оценки предмета залога.

6.6.7.3. Анализ регулярных расходов заемщика.

6.6.7.4. Расчет (оценку) платежеспособности лиц, при предоставлении ипотечного займа, осуществляется исходя из условий предоставления ипотечного займа и возможности возврата суммы ипотечного займа с учетом обеспечения.

6.6.8. Расчет (оценка) платежеспособности выполняется менеджером и ее результаты оформляются в письменном виде.

6.6.9. Решение органа Кооператива о предоставлении ипотечного займа члену (пайщику) Кооператива оформляется протоколом.

## **7. Сопровождение договора займа.**

7.1. Сопровождение договора займа осуществляется менеджером с момента предоставления займа до момента полного его погашения:

7.1.1. Менеджер регулярно уведомляет заемщика о наступлении даты погашения части (всего) основного долга по займу с указанием сумм подлежащих погашению;

7.1.2. Менеджер регулярно уведомляет заемщика о наступлении даты внесения ежемесячного членского взноса ;

7.1.3. Менеджер при изменении условий договора займа или договоров обеспечения надлежащим образом оформляет эти изменения;

7.2. При обнаружении отрицательных тенденций в деятельности заемщика и сомнениях в своевременном возврате предоставленных средств или установлении фактов создающих угрозу утраты или повреждения заложенного имущества, менеджер немедленно уведомляет уполномоченного сотрудника отдела по работе с проблемной задолженностью, об угрозе возврата займа для принятия мер по выполнению принятых обязательств заемщиком в соответствии с договором займа.

## **8. Мероприятия, проводимые по сопровождению просроченного потребительского и ипотечного займа.**

- 8.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа менеджер в срок 7 (семи) календарных дней со дня возникновения просроченной задолженности уведомляет заемщика способами, указанными в индивидуальных условиях договора займа.
- 8.2. В случае подачи заявления со стороны должника без приложения необходимых документов менеджер запрашивает недостающие документы у члена (пайщика) Кооператива с указанием срока, к которому эти документы должны быть представлены.
- 8.3. В случае принятия Кооперативом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа менеджер направляет в адрес должника проект соглашения между Кооперативом и членом Кооператива по договору потребительского займа с условиями реструктуризации.
- 8.4. В случае принятия Кооперативом решения об отказе в удовлетворении заявления о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, сотрудник Кооператива направляет в адрес должника уведомление о принятом решении и претензию для разрешения спора в досудебном порядке, способом и в порядке, установленном в индивидуальных условиях договора займа.

## **9. Порядок и сроки предоставления по требованию члена Кооператива документов (их копий), связанных с заключением и исполнением договора займа**

- 9.1. Кооператив по договору займа обязан бесплатно (но не более одного раза по одному договору займа) и не ограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить члену Кооператива по его требованию заверенные уполномоченным должностным лицом следующие документы или их копии (или обосновать невозможность предоставления копий таких документов в связи с их утратой):
  - ✓ договор займа, подписанный сторонами;
  - ✓ подписанное членом Кооператива заявление о предоставлении займа;
  - ✓ документ, подтверждающий выдачу члену Кооператива займа (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
  - ✓ согласия, предоставленные членом Кооператива во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
- 9.2. Документы (или их копии), указанные в пунктах 9.1 настоящего Положения, предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от члена Кооператива в «Журнале регистрации обращений», который ведется на бумажном и (или) электронном носителе.
- 9.3. Для предоставления информации Кооператив использует согласованные с членом Кооператива при заключении договора займа способы взаимодействия (телефонная связь; телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления, иные способы взаимодействия).
- 9.4. Кооператив обеспечить возможность взаимодействия с членом Кооператива посредством:
  - ✓ способов, которые использовались получателем финансовых услуг при заключении договора об оказании финансовой услуги;
  - ✓ телефонной и почтовой связи.

\* \* \*