УТВЕРЖДЕН

Решением Совета

Ассоциации МА СКПК «Единство»

Протокол № 7 от «08» сентября 2021 г.

# ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц, включая обращения в отношении членов МА СКПК "Единство"

г. Липецк, 2021 г.

#  Общие положения

* 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 МА СКПК «Единство» (далее – «саморегулируемая организация») на основании требований Федерального закона от 13 июля 2015 г. № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (далее – «Федеральный закон «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка»).
	2. Органом саморегулируемой организации по рассмотрению обращений физических и юридических лиц (за исключением государственных органов), включая обращения в отношении своих членов (далее – «обращения») является Контрольный комитет саморегулируемой организации (далее – «Контрольный комитет»).
	3. Сельскохозяйственные кредитные потребительские кооперативы – члены саморегулируемой организации (далее – «Кредитные кооперативы») обязаны предоставлять материалы и пояснения, необходимые для рассмотрения по существу обращений физических и/или юридических лиц, поданных на их действия (бездействия), в сроки, устанавливаемые саморегулируемой организацией.
	4. Все обращения, поступившие в саморегулируемую организацию, регистрируются и подлежит обязательному рассмотрению.

# Сроки рассмотрения обращений

* 1. Обращения, поступившие в саморегулируемую организацию, подлежат рассмотрению в течение тридцати дней, следующих за днем их поступления.
	2. В исключительных случаях, а также в случае необходимости получения саморегулируемой организацией дополнительных документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.
	3. Решение, принятое по результатам рассмотрения обращения, направляется заявителю в течение трех рабочих дней со дня принятия саморегулируемой организацией такого решения.
	4. Кредитный кооператив, в отношении которого поступило обращение, уведомляется о результатах его рассмотрения в течение трёх рабочих дней со дня рассмотрения обращения.
	5. Саморегулируемая организация в порядке и сроки, установленные Банком России, предоставляет в Банк России информацию о поступивших обращениях и ответах на обращения.

# Порядок рассмотрения обращений

* 1. Письменные обращения и обращения, поступившие в саморегулируемую организацию в форме электронного документа по электронной почте на официальный адрес саморегулируемой организации, подлежат обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции в течение трех дней с момента их поступления в саморегулируемую организацию.
	2. Зарегистрированное поступившее обращение передаётся руководителю Контрольного комитета или лицу, его замещающему.
	3. Руководитель Контрольного комитета, или лицо, его замещающее, готовит запрос в Кредитный кооператив в отношении которого поступило обращение, для получения информации по существу обращения физического и/или юридического лица в отношении действий (бездействия) Кредитного кооператива и пояснений со стороны Кредитного кооператива.
	4. После поступления необходимых документов руководитель Контрольного комитета определяет дату заседания Контрольного комитета, на котором будет рассмотрено обращение. В случае необходимости, на заседание Контрольного комитета могут быть приглашены лицо, направившее обращение и руководитель (уполномоченный представитель) Кредитного кооператива, в отношении которого поступило указанное обращение.
	5. Контрольный комитет на своём заседании рассматривает обращение по существу, с учетом всей информации, связанной с сутью вопроса, изложенного в обращении, и принимает решение о подготовке ответа обратившемуся лицу.
	6. Ответ на обращение подписывается директором саморегулируемой организации либо уполномоченным на то лицом и направляется в адрес обратившегося лица тем же способом, каким поступило обращение.
	7. В случае, если при рассмотрении обращения в действиях Кредитного кооператива – члена саморегулируемой организации выявлены нарушения требований действующего законодательства в сфере сельскохозяйственной кредитной кооперации, иных федеральных законов, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации, Контрольный комитет в срок не позднее пяти рабочих дней с даты рассмотрения обращения направляет в Дисциплинарный комитет саморегулируемой организации Уведомление о выявленных нарушениях.

# Заключительные положения

1. Настоящее Положение подлежит опубликованию на официальном сайте саморегулируемой организации.
2. Изменения в настоящее Положение вносятся решением Совета саморегулируемой организации.

Директор МА СКПК «Единство» В.И.Зимин