

## **ИНФОРМАЦИЯ ПОЛУЧАТЕЛЮ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ КПК «КРЕДИТНЫЙ СОЮЗ «АЛТЕЯ»**

(разработана на основании Федерального закона №353-ФЗ «О потребительском кредите (займе) в ред. № 378-ФЗ от 05.12.2017г. и 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)

г. Петрозаводск  
2021 г.

## Содержание

1. Сведения о Кредитном потребительском кооперативе «Кредитный союз «Алтея» 3 стр.
2. Органы управления кредитного кооператива и лица, входящие в состав органов управления кредитного кооператива 4 стр.
3. Информация о размере или порядке расчета, а также о порядке уплаты вступительного и членских взносов 5 стр.
4. Информация об обязанности члена кредитного кооператива солидарного несения субсидиарной ответственности по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов кредитного кооператива 5 стр.
5. Информация о том, что кредитные кооператива не являются участниками системы обязательного страхования вкладов физических лиц 6 стр.
6. Об осуществлении деятельности третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности 6 стр.
7. О порядке, условиях и способах участия члена кредитного кооператива в управлении кредитным кооперативом, в том числе о принципе самоуправления кредитного кооператива и праве члена кредитного кооператива участвовать в работе Общего собрания членов кредитного кооператива 6 стр.
8. О финансовых и иных услугах кредитного кооператива, оказываемых потребителям финансовых услуг, в том числе за дополнительную плату, с описанием услуги и указанием ее стоимости 8 стр.
9. О порядке ознакомления получателя финансовой услуги с порядком и условиями привлечения денежных средств членов кредитного кооператива и порядком предоставления займов членам кредитного кооператива 19 стр.
10. О реструктуризации задолженности 20 стр.
11. О способах и адресах для направления обращений получателями финансовой услуги, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, а также в Банк России 22 стр.
12. Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора 25

## **1. Сведения о Кредитном потребительском кооперативе «Кредитный союз «Алтея»**

1.1. Полное наименование: **Кредитный потребительский кооператив «Кредитный союз «Алтея»**, сокращенное наименование: **КПК «Кредитный союз «Алтея»**, зарегистрирован **11.02.1993** года. ОГРН **1031000000558**, ИНН **1001024951**

1.2. Место нахождения постоянно действующего исполнительного органа:

### **Центральный офис:**

г. Петрозаводск, ул. Куйбышева, д. 14, пом. 3

Тел./факс: 8(8142) 78-54-45, 76-49-08, моб. +7911-663-02-37, +7960-215-48-84

Электронная почта: [alteja\\_cu@mail.ru](mailto:alteja_cu@mail.ru),

Официальный сайт Кооператива [www.alteja-kpk.ru](http://www.alteja-kpk.ru)

Режим работы: пн. - пт. с 10:00 до 18:00; сб. - вс.- выходные дни

### **Дополнительные офисы:**

г. Пудож, ул. Комсомольская, д. 5, моб. +7911-663-02-47

Режим работы: пн.- пт. с 09:00 до 17:00; обед с 12:30 до 13:30; сб. - вс.- выходные дни

г. Олонец, ул. Урицкого, д. 12, офис 5, моб. +7911-663-02-46

Режим работы: пн.- пт. с 09:00 до 16:30; обед с 12:30 до 13:00; сб. - вс.- выходные дни

г. Суоярви, ул. Ленина, д. 37, пом. 8, моб. +7911-438-61-66

Режим работы: пн.- пт. с 09:00 до 17:00; обед с 12:30 до 13:30; сб. - вс.- выходные дни

г. Сегежа, ул. Спиридонова, д. 5, пом. 88, тел. 8 (81431) 4-50-66; моб. +7911-413-03-98

Режим работы: пн.-пт. с 08:45 до 17:00, сб.-вс.- выходные дни

Лоухский район, пгт. Чупа, ул. Пионерская, д. 56, моб. +7911-438-61-76

Режим работы: пн.- пт. с 09:00 до 16:30; обед с 12:00 до 13:00; сб. - вс.- выходные дни

1.3. Кредитный потребительский кооператив «Кредитный союз «Алтея» с 28.06.2010 года является членом Ассоциации «Саморегулируемая организация кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные финансы», регистрационный номер в реестре №13

(105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31, офис 522, тел. 8 (499)-430-01-03; e-mail: [info@coopfin.ru](mailto:info@coopfin.ru))

**2. Органы управления кредитного кооператива и лица, входящие в состав органов управления кредитного кооператива**  
(Протокол №1 от 25.03.2020 г. Общего собрания членов КПК «Кредитный союз «Алтея»)

**2.1. Общее собрание пайщиков является высшим органом управления Кооператива.** Общее собрание полномочно решать все вопросы, касающиеся деятельности Кооператива.

**2.2. Правление** (избирается Общим собранием членов КПК «Кредитный союз «Алтея» на срок 5 лет, состоит из 5 человек):

**Амосова Светлана Михайловна - Председатель Правления,**  
единоличный исполнительный орган;

Члены Правления

Бахирева Алла Федоровна

Петрова Ольга Александровна

Суокас Ирина Вениаминовна

Фурс Людмила Николаевна

**2.3. Комитет по займам** (избирается Общим собранием членов КПК «Кредитный союз «Алтея» на срок 5 лет, состоит из 5 человек):

**Чалкина Марина Александровна - Председатель Комитета по займам;**

Члены Комитета по займам

Григорьева Ирина Александровна

Окочутина Валентина Николаевна

Парамонова Ирина Александровна

Черносвитова Татьяна Феокистовна

**2.4. Наблюдательный Совет** (контрольно-ревизионный орган, избирается Общим собранием членов КПК «Кредитный союз «Алтея» на срок 5 лет, состоит из 5 человек):

**Фокина Елена Владимировна – Председатель Наблюдательного Совета;**

Члены Наблюдательного Совета

Галова Марина Владимировна;

Дыбина Наталья Андреевна

Русанова Валентина Кузьминична

Ющиева Валентина Николаевна

### **3. Информация о размере или порядке расчета, а также о порядке уплаты вступительного и членских взносов.**

При вступлении в Кооператив кандидат на вступление должен ознакомиться с Уставом и внутренними нормативными документами Кооператива, ознакомиться со сметой доходов и расходов Кооператива, с бухгалтерской (финансовой) отчетностью кредитного кооператива и дать письменное подтверждение, что он ознакомлен с этими документами. В случае наличия у кредитного кооператива неисполненных обязательств, кандидат должен дать согласие в письменной форме на несение солидарной с другими членами Кооператива субсидиарной ответственности в пределах невнесенной части дополнительного взноса по обязательствам кредитного кооператива.

В соответствии с п. 3.5.4.1. и 3.5.4.2. Устава Кооператива кандидат на вступление в кредитный кооператив оплачивает:

1. Вступительный взнос – 100 рублей (взнос разовый, не возвращается);
2. Обязательный паевой взнос – 200 рублей (возвращается при выходе из кооператива);
3. Членский ежемесячный взнос – 30 рублей (взнос не возвращается, направляется на покрытие сметных расходов кооператива, а также для обеспечения обязанности по членству в СРО).

Вступительный и обязательный членские взносы оплачиваются единовременно в кассу КПК «Кредитный союз «Алтея», ежемесячный членский взнос оплачивается при вступлении по количеству оставшихся месяцев до конца текущего года. В дальнейшем ежемесячные членские взносы оплачиваются в течение года единовременно за год или за полугодие.

### **4. Информация об обязанности члена кредитного кооператива солидарного несения субсидиарной ответственности по его обязательствам в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов кредитного кооператива**

В соответствии с п.4 ст. 26 ФЗ от 18.07.2009 №190-ФЗ «О кредитной кооперации», п. 3.16.5 Устава Кооператива, член Кооператива при вступлении в Кооператив дает свое согласие нести солидарно с членами Кооператива субсидиарную ответственность в пределах невнесенной части дополнительного взноса по обязательствам Кооператива, которые возникли до его вступления в Кооператив.

## **5. Информация о том, что кредитные кооператива не являются участниками системы обязательного страхования вкладов физических лиц**

Деятельность Кооператива не регулируется ФЗ №177-ФЗ от 23.12.2003 года «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации». Кооператив не является участником системы обязательного страхования вкладов физических лиц.

*Гарантией возврата денежных сбережений членам кредитного кооператива служат:*

- Безупречная работа Кооператива на протяжении 28 лет.
- Накопленные фонды и резервы в сумме 19,3 млн. руб.
- Взносы Кооператива в компенсационный фонд Ассоциацию СРО КПК «Кооперативные финансы», предназначенный для обеспечения имущественной ответственности Кооператива по обязательствам перед пайщиками.
- Строгий контроль за деятельностью кредитного кооператива в части соблюдения требований законодательства в сфере кредитной кооперации, правил и стандартов СРО, положений Устава, осуществляемый Ассоциацией СРО КПК «Кооперативные финансы» и Банком России.

## **6. Об осуществлении деятельности третьими лицами, действующими по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности**

Кооператив не имеет третьих лиц, действующих по поручению, от имени и за счет Кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности.

## **7. О порядке, условиях и способах участия члена кредитного кооператива в управлении кредитным кооперативом, в том числе о принципе самоуправления кредитного кооператива и праве члена кредитного кооператива участвовать в работе Общего собрания членов кредитного кооператива**

Член Кооператива осуществляет участие в управлении Кооперативом на основе принципа самоуправления Кооператива, обеспечиваемого участием его членов в управлении Кооперативом, в порядке и на условиях, определенных Уставом Кооператива и Положением об органах КПК «Кредитный союз «Алтея», в том числе участвовать в работе Общего собрания членов Кооператива в порядке, определенном ст. 3.15.9. Устава Кооператива следующими способами:

- инициировать созыв Общего собрания членов кредитного кооператива в составе не менее 1/3 от общего количества членов кредитного кооператива в соответствии со ст. 6.9 Устава Кооператива;
- участвовать в собраниях части членов Кооператива по выборам Уполномоченных;
- избирать или быть избранным в состав Уполномоченных, в том числе выдвигать свою кандидатуру в состав Уполномоченных;
- участвовать в обсуждении повестки дня и вносить предложения по повестке дня Общего собрания членов кредитного кооператива;
- голосовать по всем вопросам, вынесенным на Общее собрание членов кредитного кооператива, с правом одного голоса в случае проведения Общего собрания в форме личного присутствия членов кооператива или в заочной форме;
- принимать участие в Общем собрании делегируя свое право голоса другому члену кредитного кооператива по доверенности или избранному Уполномоченному;
- выдвигать свою кандидатуру, избирать и быть избранным в органы кредитного кооператива;
- получать информацию от органов кредитного кооператива по всем вопросам его деятельности, в том числе знакомиться с протоколами Общих собраний членов кредитного кооператива, годовой бухгалтерской (финансовой) отчетностью кредитного кооператива, сметой доходов и расходы на содержание кредитного кооператива и отчетом о ее исполнении.

**При подготовке к проведению Общего собрания члены кредитного кооператива вправе ознакомиться со следующими документами кредитного кооператива:**

1. Годовым отчетом Правления о деятельности Кооператива.
2. Заключением Наблюдательного Совета по результатам проверки годового отчета о деятельности Кооператива и годовой бухгалтерской (финансовой) отчетностью.
3. Аудиторским заключением.
4. Сведениями о кандидатах в Президенты Правления, Правление, Наблюдательный Совет и Комитет по займам кредитного кооператива и вносить свои предложения по кандидатурам.
5. Проектом вносимых в Устав кредитного кооператива изменений и дополнений или проектом Устава кредитного кооператива в новой редакции, а также вправе вносить свои предложения о внесении изменений и дополнений.

6. Проектами Положений и иных внутренних нормативных документов кредитного кооператива, вправе вносить предложения о внесении изменений и дополнений
7. Проектами решений Общего собрания членов кредитного кооператива.
8. После окончания Общего собрания ознакомиться с решениями Общего собрания членов кредитного кооператива.

#### **8. О финансовых и иных услугах кредитного кооператива, оказываемых потребителям финансовых услуг, в том числе за дополнительную плату, с описанием услуги и указанием ее стоимости**

В соответствии с Федеральным законом № 190-ФЗ «О кредитной кооперации», Уставом, а также «Положением о порядке и условиях привлечения денежных средств членов КПК «Кредитный союз «Алтея», Кооператив осуществляет прием денежных средств (сбережений) членов кредитного кооператива физических и юридических лиц. Денежные средства (сбережения), переданные пайщиками Кооперативу, используются для формирования Фонда финансовой взаимопомощи с последующим размещением в займы членам Кооператива.

Деятельность Кредитного потребительского кооператива «Кредитный союз «Алтея» (далее - Кооператив, кредитный кооператив) по предоставлению потребительских займов своим членам регламентируется действующим законодательством, Уставом Кооператива, Положением о порядке предоставления займов членам КПК «Кредитный союз «Алтея», иными внутренними нормативными документами Кооператива.

КПК «Кредитный союз «Алтея» оказывает следующие услуги:

##### **1. Привлекает денежные средства своих членов на основании:**

- Договоров передачи личных сбережений, заключаемых с членами кредитного кооператива - физическими лицами;
- Договоров займа, заключаемых с членами кредитного кооператива - юридическими лицами.

Для оформления **Договора передачи личных сбережений** пайщику – **физическому лицу** необходимо предоставить следующие документы:

- Паспорт гражданина РФ; ИНН; СНИЛС;
- Свидетельство о членстве в кооперативе (членская книжка).

Для оформления Договора пайщику – представителю **юридического лица** необходимо предоставить следующие документы:

- Выписку из ЕГРЮЛ/ЕГРИП;
- Паспорт гражданина РФ; ИНН;



- Документы, подтверждающие полномочия руководителя, главного бухгалтера.

Приём денежных средств (сбережений) пайщиков - физических лиц оформляется Договором передачи личных сбережений, юридических лиц – Договором займа (Договором с юридическим лицом) (далее – Договор).

Привлечение денежных средств (сбережений) производится в рублях РФ.

Денежные средства (сбережения) от членов кредитного кооператива (пайщиков) принимаются в наличной и безналичной формах.

Условия Договора (диапазон вносимых сумм, сроки размещения денежных средств, размер и периодичность выплаты процентов) устанавливаются в соответствии с утвержденным Общим собранием членов Кооператива Положением о порядке и об условиях привлечения денежных средств членов кредитного кооператива (действующие программы привлечения денежных средств по договорам передачи личных сбережений от членов кооператива располагаются на информационном стенде в офисах Кооператива, а также на официальном сайте Кооператива).

Условиями Договора может быть предусмотрена возможность пополнения (до внесения) денежных средств. Возможность пополнения сбережений, порядок внесения и сумма вносимых денежных средств согласовывается с Кооперативом путем заключения Дополнительного соглашения. При этом срок действия Договора и процентная ставка для начисления процентов не изменяются. После согласования сбережения вносятся в кассу кооператива.

При желании пайщика досрочно (до окончания срока действия Договора) изъять денежные средства (сбережения) пайщик должен предварительно уведомить об этом Кооператив, не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней до желаемой даты изъятия. В этом случае производится перерасчет процентов за пользование денежными средствами в соответствии с Положением о порядке и условиях привлечения денежных средств членов КПК «Кредитный союз «Алтея». При расторжении договора передачи личных сбережений Займодавец вносит в кассу Кооператива сумму полученных ранее процентов и затем получает проценты, начисленные по ставке расторжения.

Кооператив вправе досрочно расторгнуть Договор передачи личных сбережений предварительно уведомив об этом пайщика за 5 рабочих дней до даты расторжения, с начислением процентов по ставке, установленной на дату заключения Договора передачи личных сбережений и начисленной по день расторжения Договора.

По окончании срока действия договора пайщик уплачивает членский взнос в размере, определенном Положением о порядке формирования

имущества Кооператива, действующим на момент окончания срока действия договора.

Пайщик вправе распоряжаться денежными средствами (сбережениями) как лично, так и через своего представителя по доверенности, заверенной нотариально или Кооперативом. Оформление доверенности в офисе кооператива осуществляется бесплатно, при наличии паспортных данных доверенного лица.

Кооператив является налоговым агентом при исчислении сумм и уплате налога на доходы физических лиц с доходов пайщика в соответствии с действующим законодательством РФ. Сумма налога удерживается Кооперативом при выплате процентов по Договору и перечисляется в бюджет.

## **2. КПК «Кредитный союз «Алтея» предоставляет займы членам Кооператива на основании Договора займа.**

С 01.07.2014г. деятельность Кооператива по предоставлению потребительских займов регулируется Федеральным законом от 21.12.2013г. № 353 - ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее - Закон «О потребительском кредите (займе)»).

Потребительские займы предоставляются только членам кредитного кооператива - физическим лицам и юридическим лицам.

1.	Требования к заёмщику, установленные кредитным кооперативом, выполнение которых является обязательным для предоставления потребительского займа	Потребительские займы предоставляются членам кредитного кооператива, отвечающим следующим требованиям: - является гражданином Российской Федерации; - имеет постоянную или временную регистрацию в Республике Карелия; - имеет постоянный источник доходов (заработная плата, пенсия и др.); - возраст на момент заключения договора потребительского займа от 18 лет до 75 лет; - соблюдает требования Устава, внутренних нормативных документов Кооператива и выполняет решения органов кредитного кооператива
2.	Сроки рассмотрения оформленного заемщиком заявления о предоставлении потребительского займа и принятия решения	Сроки рассмотрения заявления о предоставлении потребительского займа (с документами, необходимыми для рассмотрения заявления, в том числе для оценки кредитоспособности

	относительно этого заявления	заемщика и принятия решения – (Заработных дней)
3.	Перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления, в том числе для оценки кредитоспособности заемщика	<ul style="list-style-type: none"> <li>- заявление о предоставлении потребительского займа;</li> <li>- паспорт гражданина Российской Федерации (действительный на дату обращения);</li> <li>- документы, подтверждающие наличие доходов;</li> <li>- анкета (заполняется по форме Кооператива);</li> </ul> <p>При обеспечении договора потребительского займа поручительством и (или) залогом имущества третьих лиц, вышеуказанные документы предоставляются поручителями и (или) залогодателями по требованию Кооператива.</p> <p>Для оформления залога представляются документы, подтверждающие право собственности на предмет залога.</p> <p>Кооператив вправе запросить документы, не указанные в перечне</p>
4.	Виды потребительского займа	Потребительские займы
5.	Суммы потребительского займа	<p>Минимальный размер займа - 500 (пятьсот) рублей.</p> <p>Максимальная сумма потребительского займа не может превышать десятикратный размер накоплений Заемщика в Фонде взаимопомощи в виде добровольного паевого взноса.</p>
6.	Сроки возврата потребительского займа	В зависимости от вида займа
7.	Валюта, в которой предоставляется потребительский заем	Рубль РФ
8.	Способы предоставления потребительского займа, в том числе с использованием заемщиком электронных средств платежа	Сумма займа по Договору предоставляется, путем перечисления на банковский счет, указанный заемщиком, и /или путем зачисления на добровольный паевой взнос, и/или

		путем выдачи наличными через кассу Займодавца, но в пределах лимита, установленного Банком России, единовременно или частями. Для получения займа Заёмщик направляет Займодавцу заявление на перечисление займа с указанием банковского счета, на который перечисляется сумма займа или ее часть.
9.	Процентные ставки в процентах годовых	Процентные ставки устанавливаются в зависимости от вида займа
10.	Дата, начиная с которой начисляются проценты за пользование потребительским займом, или порядок её определения	Проценты начисляются, начиная с даты выдачи займа и (или) его части (даты перечисления денежных средств) до дня возврата займа включительно
11.	Виды и суммы иных платежей заёмщика по договору потребительского займа	Членский взнос заемщика от 3% до 6% от суммы займа в зависимости от вида займа
12.	Диапазоны значений полной стоимости потребительского займа (ПСК), определённых с учётом требований ФЗ РФ от 21 декабря 2013 г. № 353 - ФЗ "О потребительском кредите (займе)" по видам потребительского займа	Показатели полной стоимости предоставляемых кооперативом потребительских займов определяются в зависимости от вида займа в диапазоне процентов годовых (информация размещается на информационном стенде и официальном сайте Кооператива)
13.	Периодичность платежей заёмщика при возврате потребительского займа, уплате процентов и иных платежей по займу	Заемщик возвращает сумму займа и начисленных за пользование займом процентов в течение установленного в Индивидуальных условиях договора срока пользования. Возврат осуществляется частями или единовременно в соответствии с графиком платежей, который является неотъемлемой частью Индивидуальных условий договора потребительского займа. При досрочном возврате займа (или части займа) сумма процентов пересчитывается за время фактического пользования суммой займа
14.	Способы возврата	- перечислением на банковский счёт

	заёмщиком потребительского займа, уплаты процентов по нему	кредитного кооператива; - наличными денежными средствами в кассу кредитного кооператива
15.	Бесплатный способ исполнения заёмщиком обязательств по договору потребительского займа	Оплата наличными денежными средствами в кассу Займодавцу или осуществление платежей в Санкт-Петербургский РФ АО «Россельхозбанк» на расчетный счет кооператива, открытый в том же банке, для Заемщика бесплатно
16.	Сроки, в течение которых заёмщик вправе отказаться от получения потребительского займа	Заемщик вправе отказаться от потребительского займа полностью или частично, уведомив об этом Займодавца до истечения установленного Индивидуальными условиями договора срока его предоставления. Заёмщик в течение срока пользования займом имеет право досрочно вернуть всю сумму потребительского займа с уплатой процентов за фактический срок пользования займом без предварительного уведомления Займодавца
17.	Способы обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского займа	- поручительство физических лиц, - залог движимого, недвижимого имущества, - иные виды обеспечения, предусмотренные договором или законом
18.	Ответственность заёмщика за ненадлежащее исполнение договора потребительского займа, размер неустойки, порядок её расчёта, а также информация о том, в каких случаях данные санкции могут быть применены	В случае отсутствия платежа по займу или платежа меньшего, чем указано в графике, платеж считается просроченным. На сумму просрочки (сумму недоплаты основного долга и процентов по графику) начисляется неустойка в виде пени в размере 20% годовых за каждый день просрочки, начиная со дня образования просрочки до даты погашения просроченной задолженности включительно. При этом за соответствующий период нарушения обязательств на остаток суммы займа начисляются проценты в соответствии с Индивидуальными

		<p>условиями договора.</p> <p>За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору потребительского займа Заемщик несет ответственность перед Займодавцем, включая уплату процентов за пользование займом, неустойку в виде пени, процентов за пользование чужими денежными средствами, убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением договора потребительского займа, а также возмещение судебных издержек по взысканию долга и других расходов Займодавца. Оплата неустойки не освобождает Заемщика от исполнения обязательств по договору займа</p>
19.	<p>Информация об иных договорах, которые заёмщик обязан заключить, и (или) иных услугах, которые он обязан получить в связи с договором потребительского займа, а также информация о возможности заёмщика согласиться с заключением таких договоров и (или) оказанием таких услуг, либо отказаться от них</p>	<p>У заемщика нет обязанности по заключению каких-либо иных договоров, или иных услугах, которые он обязан получить в связи с заключением договора потребительского займа</p>
20.	<p>Информация о возможном увеличении суммы расходов заёмщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях, в том числе при применении переменной процентной ставки, а также информация о том, что изменение курса иностранной валюты в прошлом не свидетельствует об изменении её курса в будущем, и информация о повышенных рисках</p>	<p>При нарушении сроков погашения займа и оплаты процентов сумма расходов заёмщика увеличивается по сравнению с ожидаемой суммой расходов на сумму неустойки и сумму процентов (в связи с увеличением периода для начисления процентов по вине заёмщика)</p>

	заёмщика, получающего доходы в валюте, отличной от валюты кредита (займа)	
21.	Информация об определении курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заёмщиком при предоставлении потребительского кредита, может отличаться от валюты потребительского займа	Не применимо
22.	Информация о возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требования) по договору потребительского займа	КПК «Кредитный союз «Алтея» вправе осуществлять уступку прав (требований) по Договору потребительского займа третьим лицам, если иное не предусмотрено Индивидуальными условиями Договора потребительского займа, содержащим условие о запрете уступки, согласованное при его заключении. При этом заемщик сохраняет в отношении нового кредитора все права, предоставленные ему в отношении первоначального кредитора в соответствии с федеральными законами. При уступке прав (требований) по Договору потребительского займа КПК «Кредитный союз «Алтея» вправе передавать персональные данные заемщика, поручителя и лиц, предоставивших обеспечение по Договору потребительского займа, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.
23.	Порядок предоставления заёмщиком информации об использовании потребительского займа (при включении в договор	Займы на потребительские цели не требуют целевого подтверждения. При включении в договор потребительского займа условия об использовании заемщиком

	потребительского займа условия об использовании заёмщиком полученного потребительского кредита на определённые цели)	полученного займа на определенные цели, Кооператив вправе проверять целевое использование займов членами Кооператива и требовать досрочного возврата займов, в случае их нецелевого использования.
24.	Подсудность споров по искам кредитора к заёмщику	Все споры и разногласия, вытекающие из Договора, передаются на рассмотрение и разрешение в соответствующий суд по месту нахождения Займодавца, в том числе его обособленных отделений в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации
25.	Формуляры или иные стандартные формы, в которых определены общие условия договора потребительского займа	Общие условия договора потребительского займа являющиеся частью Договора потребительского займа

Информация об условиях предоставления займов в Кооперативе расположена на официальном сайте Кооператива, а также на информационных стендах Кооператива.

Кооператив также предоставляет **целевые ипотечные займы на улучшение жилищных условий**. По данным займам возможно **погашение займа средствами материнского капитала**. Рассматривая заявки пайщиков на улучшение жилищных условий, принимается во внимание целевой характер займа. Особое внимание уделяется вопросу качественного улучшения жилищных условий пайщиков и их семей, с этой целью Кооператив изучает жилищные условия пайщика в настоящее время и сопоставляет их с условиями приобретаемого жилья.

До заключения договора ипотечного займа на приобретение или строительство жилого помещения заемщиками, имеющими детей и располагающими Государственным сертификатом на материнский (семейный) капитал, кредитный кооператив проверяет наличие объекта недвижимости и его соответствие условиям проживания в целях контроля действительного улучшения условий проживания заемщика и членов его семьи, а также оформляет результаты проверки соответствующим заключением менеджера.

Кредитный кооператив не вправе предоставлять ипотечные займы с последующим погашением их средствами материнского (семейного) капитала для финансирования сделок, в результате которых не



обеспечивается целевой характер использования средств материнского капитала для улучшения жилищных условий, а также для 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 РФ), 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.

При предоставлении ипотечных займов с последующим погашением их средствами материнского капитала не допускается повторное в течение одного года использование одного и того же объекта недвижимости в сделках при заключении договоров ипотеки, связанных с предоставлением займов с погашением их из средств материнского капитала, кроме случаев, когда доли всем членам семьи продавца были выделены до отчуждения жилья и предоставлено постановление органов опеки и попечительства, разрешающее отчуждение долей несовершеннолетних.

До получения ипотечного займа (в том числе с его возвратом за счет средств материнского (семейного) капитала, на основе предоставленных документов Кооператив проводит оценку платежеспособности Заемщика (созаемщиков), а также лиц, готовых предоставить обеспечение по договору займа.

После получения целевого ипотечного займа на приобретение или строительство жилья, погашение которого осуществляется из средств материнского (семейного) капитала, Кооператив в соответствии с требованиями базового стандарта «Совершения кредитным потребительским кооперативом операций на финансовом рынке», контролирует целевое использование заемных денежных средств.

Пайщик, получивший целевой заем в Кооперативе обязан обеспечить сотрудникам Кооператива возможность контроля за целевым использованием заемных денежных средств, посредством предоставления по требованию Кооператива документов, чеков на покупку строительных материалов, договоров, оплачиваемых за счет заемных средств, а также обеспечения доступа сотрудников Кооператива в квартиру, дом, приобретенных или строящихся за счет заемных средств Кооператива.

#### **Процедура оценки платежеспособности включает в себя:**

- 1). Проверку источников получения регулярных доходов заемщика и лиц, готовых предоставить обеспечение по договору ипотечного займа 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;
  - иные доходы
- 2). Анализ регулярных расходов заемщика.
  - 3). Результаты оценки предмета залога.
  - 4). Расчет (оценку) платежеспособности заемщика и лиц готовых предоставить обеспечение по договору ипотечного займа.
  - 5). Вывод о способности лиц, желающих получить ипотечный заем и лиц, готовых предоставить обеспечение по ипотечному займу, надлежащим образом исполнить обязательства по договору ипотечного займа.

В случае обеспечения исполнения обязательств заемщика – члена кредитного кооператива по договору займа поручительством иных лиц кредитный кооператив заключает с указанными лицами договоры поручительства.

В качестве обеспечения исполнения членом кредитного кооператива обязательств по договору займа кредитный кооператив может принимать поручительства физических и юридических лиц.

В случае обеспечения исполнения обязательств заемщика – члена кредитного кооператива по договору займа залогом недвижимого или движимого имущества кредитный кооператив обязан заключить с залогодателем договор залога.

Заложенное 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.

Договор залога, заключаемый кредитным кооперативом с залогодателями в качестве обеспечения по договору займа, должен соответствовать требованиям Гражданского Кодекса Российской Федерации. Договор залога недвижимого имущества (ипотеки) должен соответствовать требованиям Федерального закона от 16.07.1998 № 102-ФЗ «Об ипотеке».

Оценка предмета залога, которым обеспечивается возврат займа членом кредитного кооператива, осуществляется по соглашению сторон –

кредитного кооператива и залогодателя – или профессиональными оценщиками в соответствии с Положением о порядке предоставления займов членам кредитного кооператива.

Кредитный кооператив проводит анализ стоимости предлагаемого в качестве залога имущества согласно представленным документам, подтверждающим право собственности и стоимость данного имущества.

При определении залоговой стоимости передаваемого в залог имущества, в том числе бывшего в употреблении, менеджер Кооператива обязан ориентироваться на его среднюю рыночную стоимость для уточнения его рыночной стоимости. При этом во внимание принимается физическое состояние/износ передаваемого имущества.

Расходы на проведение оценки заложенного имущества кредитный кооператив вправе возлагать на заемщика или залогодателя.

Кооператив не оказывает иных платных услуг потребителям финансовых услуг.

## **9. О порядке ознакомления получателя финансовой услуги с порядком и условиями привлечения денежных средств членов кредитного кооператива и порядком предоставления займов членам кредитного кооператива**

**Получателям финансовой услуги, желающим воспользоваться сберегательными программами Кооператива, необходимо:**

1. Ознакомиться с Положением о порядке и об условиях привлечения денежных средств членов кредитного кооператива, утвержденным Общим собранием членов кредитного кооператива.
2. Проконсультироваться у менеджера или выбрать самостоятельно подходящую сберегательную программу (информация по суммам, срокам и процентным ставкам размещена на стенде и официальном сайте Кооператива [www.alteja-kpk.ru](http://www.alteja-kpk.ru)).
3. Ознакомиться с информацией о том, что Кооператив не является участником системы обязательного страхования вкладов физических лиц (информация размещена на стенде и официальном сайте Кооператива).
4. Ознакомиться с информацией об обязанности члена кредитного кооператива солидарного несения субсидиарной ответственности по обязательствам Кооператива в пределах невнесенной части дополнительного взноса каждого из членов кредитного кооператива.
5. Ознакомиться с типовым договором передачи личных сбережений.
6. Ознакомиться с Положением о порядке формирования имущества в Кооперативе в части обязанности внесения членом кредитного

кооператива членского взноса сберегателя по окончании срока действия договора передачи личных сбережений.

7. Ознакомиться с доверенностями, подтверждающими полномочия должностного лица на подписание договора передачи личных сбережений.

#### **Порядок ознакомления получателя финансовой услуги с порядком предоставления займов членам Кооператива:**

1. Менеджер знакомит пайщика с действующими в Кооперативе Программами по займам, в том числе (наименование программ, продуктов, диапазоны сумм и сроков кредитования, процентных ставок, правил начисления процентов, размером и порядком применения штрафных санкций, диапазонами ПСК) и оказывает помощь в составлении заявления на заем. В заявлении на заем член кредитного кооператива дает согласие на проверку его кредитной истории в АО «Национальном Бюро кредитных историй», АО «Объединенное кредитное бюро». К заявлению о предоставлении займа обязательно прилагается справка по форме 2-НДФЛ за последние 6 месяцев и /или справка из Пенсионного фонда (для пенсионеров) за 6 месяцев.
2. Менеджер знакомит члена Кооператива с Общими условиями договора потребительского займа, а также типовыми Индивидуальными Условиями договора потребительского займа.
3. Менеджер до получения потребительского займа в обязательном порядке информирует пайщика о рисках неисполнения обязательств заемщиком по договору потребительского займа и применения к нему штрафных санкций, в случае если общий размер платежей заемщика по всем имеющимся у заемщика на дату обращения к Займодавцу о предоставлении потребительского займа обязательствам будет превышать 50% годового дохода заемщика (при обращении члена кредитного кооператива о предоставлении потребительского займа в сумме, превышающей 100 000 рублей и более).
5. До получения займа пайщик оплачивает членский взнос заемщика в размере от 3% до 6% в зависимости от вида займа.

#### **10. О реструктуризации задолженности**

При возникновении тяжёлой жизненной ситуации пайщик имеет право обратиться в Комитет по займам Кооператива с заявлением о реструктуризации долга. При реструктуризации долга может уплачиваться членский целевой взнос в соответствии с Условиями предоставления займов и Положением о порядке формирования имущества Кооператива. Процентная ставка по реструктуризированному займу устанавливается с

учетом предполагаемого повышенного риска в пределах ставки ПСК, устанавливаемой Банком России.

В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа Кооператив обязан обеспечить заемщику возможность подачи заявления о реструктуризации задолженности, а также иных документов, подтверждающих тяжелую жизненную ситуацию. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, Комитет по займам рассматривает и анализирует приведенные в заявлении основания, а также рассматривает документы, подтверждающие такие основания.

Комитет по займам рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения заемщиком суммы потребительского займа:

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

Указанные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Менеджер Кооператива в доступной форме доводит до заемщика сведения о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запрашивает недостающие документы у заемщика, в случае если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов.

По итогам рассмотрения заявления заемщика о реструктуризации Комитет по займам принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет заемщику ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

В случае принятия Комитетом по займам решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе заемщику Кооператив предлагает ему заключить соответствующее соглашение между Кооперативом и заемщиком по договору потребительского займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Проект указанного соглашения кредитный кооператив представляет заемщику вместе с решением о реструктуризации

## **11. О способах и адресах для направления обращений получателями финансовой услуги, в том числе о возможности направления обращений в саморегулируемую организацию, а также Банк России**

Все обращения по качеству предоставления финансовых и иных услуг, оказываемых Кооперативом, а также жалобы на действия (бездействия) должностных лиц или органов кооператива члены кооператива могут направлять в письменном виде простым почтовым отправлением по почте либо принести лично в центральный офис КПК «Кредитный союз «Алтея» по адресу: 185035, г. Петрозаводск, ул. Куйбышева, д. 14, пом. 3. либо в любое обособленное подразделение Кооператива по адресам:

г. Пудож, ул. Комсомольская, д. 5;

г. Олонец, ул. Урицкого, д. 12, офис 5;

г. Суоярви, ул. Ленина, д. 37, пом. 8;

г. Сегежа, ул. Спиридонова, д. 5, пом.88;

Лоухский район, пгт. Чупа, ул. Пионерская, д. 56.

Обращения могут быть направлены по адресу электронной почты Кооператива: *alteja\_cu@mail.ru*

КПК «Кредитный союз «Алтея» рекомендует включать в состав обращения следующую информацию:

- 1) ФИО пайщика - для физического лица; полное наименование юридического лица - для юридического лица;
- 2) адрес регистрации (место нахождения или проживания);
- 3) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и Кооперативом;
- 4) наименование органа, должности, ФИО работника кредитного кооператива, действия (бездействия) которого обжалуются;
- 5) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;
- 6) дата и подпись лица, направившего обращение;
- 7) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае приводится перечень прилагаемых документов.

Поступившее обращение в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем получения обращения, заносят в Журнал, в котором должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
- 2) в отношении физических лиц – ФИО, направившего обращение, а в отношении юридического лица - наименование получателя финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений рассматривает и составляет ответ на поступившее к нему обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые для рассмотрения обращения по существу, сотрудник, рассматривающий обращение, обязан в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня 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. Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовой услуги, а также ответ на обращение получателя финансовой услуги подписывается Председателем Правления Кооператива или иным уполномоченным представителем кредитного кооператива.

Кредитный кооператив обязан принять решение по полученному им обращению. Ответ на обращение направляются получателю финансовой услуги по адресу, указанному получателем финансовой услуги в обращении.

Полученное в устной форме заявление должника относительно текущего размера задолженности, возникшей из договора займа, заключенного с кредитным кооперативом, подлежит рассмотрению кредитным кооперативом в день заявления.

В случае, если получателя финансовой услуги не удовлетворит ответ Кооператива на обращение, он вправе направить **обращение в Ассоциацию СРО КПК «Кооперативные финансы»**, членом которой является КПК «Кредитный союз «Алтея», по адресу: 105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31, офис 522, либо по электронной почте: [info@coopfin.ru](mailto:info@coopfin.ru) (документы в электронном виде подписываются простой, квалифицированной или усиленной квалифицированной электронно-цифровой подписью).

**Обращения в Банк России осуществляются следующими способами:**

- 1) письменные обращения направляются на почтовый адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12;
- 2) по факсу: +7-495-621-64-54, +7-495-621-62-88. Проверка прохождения факса по тел.: +7-495-771-48-30
- 3) в контактный центр Банка России:  
8-800-300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России, круглосуточно);  
+7-499-300-30-00 (в соответствии с тарифами вашего оператора, круглосуточно);
- 4) в Общественную приемную корреспонденции Банка России по адресу: г. Москва, пер. Сандуновский, д. 3, стр.1

Вся официальная контактная информация Банка России представлена на официальном сайте Банка России [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)

**Обращения потребителей финансовых услуг в службу финансового уполномоченного осуществляются следующими способами:**

- 1) письменные обращения направляются на почтовый адрес: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, д. 3, получатель АНО «СОДФУ»;
- 2) Обращения в электронной форме могут быть направлены:
  - через личный кабинет потребителя финансовых услуг, размещенный на официальном сайте финансового уполномоченного [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru);
  - через Единый портал государственных и муниципальных услуг;
  - через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, заключивший соглашение о взаимодействии со службой обеспечения деятельности финансового



уполномоченного. Информация об указанных многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг размещается на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## **12. Информация о способах защиты прав получателя финансовой услуги, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора**

**Защита прав получателя финансовой услуги осуществляется:**

### **1. КПК «Кредитный союз «Алтея» через:**

- обеспечение защиты персональных данных пайщика – получателя финансовой услуги;
- неукоснительное исполнение своих обязанностей перед получателем финансовой услуги через заключение договора;
- своевременное предварительное уведомление о возникновении просроченной задолженности;
- предложение о реструктуризации займа в случае затруднений исполнения заемщиком обязательств по погашению займа;
- внимательным и оперативным рассмотрением обращений, просьб, предложений, жалоб получателей финансовых услуг;
- обязательным досудебным урегулированием возникающих споров, в том числе по вопросам погашения просроченной задолженности.

### **2. Получателем финансовой услуги путем:**

- получения информации о деятельности и финансовом состоянии Кооператива;
- получения информации о способах и мерах защиты персональных данных получателя финансовой услуги;
- получатель финансовой услуги имеет право на получение информации о возникновении просроченной задолженности;
- подачей заявления на реструктуризацию задолженности;
- переговоров, направления обращений в Кооператив, в том числе заявлений, просьб, предложений, жалоб на действия (бездействия) сотрудников, органов КПК «Кредитный союз «Алтея»;
- направления обращений в Ассоциацию СРО кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные финансы», членом которой является КПК «Кредитный союз «Алтея» и Банк России, в том числе заявления, просьбы, предложения и жалобы на действия (бездействие) сотрудников и органов Кооператива;

- направления обращений в поднадзорные органы, общественные и иные организации в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- направления исков в суд на действия (бездействие) органов Кооператива.
- направления обращений получателей финансовых услуг в службу финансового уполномоченного:

С 01 января 2021 года действует новый порядок урегулирования споров потребителей с кредитными потребительскими кооперативами.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением — претензией в кредитный потребительский кооператив. Данный претензионный порядок установлен статьей 16 Закона и является обязательным для потребителей.

В случае если Кооператив отказывается удовлетворить требования потребителя, до обращения в суд потребитель для урегулирования спора должен обратиться к финансовому уполномоченному.

Должность финансового уполномоченного учреждена Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее — Закон).

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования потребителя, размер которых не превышает 500 000 рублей.

Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме.

Прием и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте финансового уполномоченного [www.finombudsman.ru](http://www.finombudsman.ru)

Получатели финансовых услуг вправе защищать свои права и законные интересы иными установленными или не запрещенными законодательством Российской Федерации способами.