

Вопросы vkk-journal.ru КРЕДИТНОЙ КООПЕРАЦИИ № 55 / 2021

Научно-практический журнал Национального союза кредитных потребительских кооперативов и их объединений "Лига кредитных союзов"

№ 115-ФЗ

Нарушения и недостатки в ПВК

АФФИЛИРОВАННЫЕ
К КПК ЛИЦА

Разбираемся на примерах

УПРАВЛЕНИЕ
РИСКАМИ

Чек-лист
для самопроверки

ПРИКАЗНОЕ
ПРОИЗВОДСТВО

Юридический ликбез
для КПК



Регуляторная нагрузка и ее последствия

К чему приведет гармонизация права в кредитной кооперации

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ СЕКТОРА КООПЕРАЦИИ

КПК

45,9
млрд руб.
(-1% за год)

643
тыс. членов
(-9% за год)

0,6
тыс. жалоб
(-5% за год)

76

СКПК

16,2
млрд руб.
(+10% за год)

232
тыс. членов
(не изменилось за год)

Нет данных

63

Показатель займов

Число пайщиков

Количество жалоб

Количество
правовых актов, регулирующих
деятельность



Главный редактор журнала
Владислава Измайлова

ЗАКРУТИТЬ ИЛИ ОСЛАБИТЬ?

Пандемия продолжается, и, казалось бы, две одинаковые формы финансовой взаимопомощи — КПК и СКПК — развиваются разнонаправленно в условиях равных экономических ограничений.

В чем же дело? В целевой аудитории? В месте ведения деятельности? В различиях регуляторного поля? В доверии пайщиков? В харизме руководителей? Тут можно фантазировать долго. А что в сухом остатке?

Количество и тех, и других кооперативов уменьшается из года в год, а вот по динамике основных показателей деятельности сельскохозяйственные кооперативы выигрывают, несмотря на сжимание сектора. При этом нормы Федерального закона N 193-ФЗ «О сельскохозяйственной кооперации» заметно лояльнее к работе СКПК, чем закон о кредитной кооперации (N 190-ФЗ) — к КПК. Для СКПК пока нет

утвержденных базовых стандартов, нет обязанности формировать РВПЗ, можно работать на неограниченной территории, а саморегулирование пришло буквально два года назад и пока находится на этапе своего становления.

При этом Дорожная карта Банка России по внесению изменений в законодательство о кредитной кооперации на период 2021 — 2024 годов предполагает подготовку концепции гармонизации требований, предъявляемых к КПК и СКПК. И речь здесь не о регуляторных послаблениях для «городских» кооперативов.

Глядя на динамику рынка, возникает вопрос: так кого к кому нужно гармонизировать? Может, исходя из накопленного опыта регулирования, пора от политики закручивания гаек переходить к их ослаблению в определенных местах? Пока весь механизм не сломался от повышенного давления.

РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ



МАРИНА КОХАНОВА,
председатель редакционного
совета, заместитель директора
СРО «Кооперативные Финансы»



ВЛАДИСЛАВА ИЗМАЙЛОВА,
главный редактор журнала
«Вопросы кредитной кооперации»



ТАТЬЯНА ИВАШКИНА,
генеральный директор
Лиги кредитных союзов



АЛЕКСАНДР СОЛОМКИН,
директор НП СРО
«Кооперативные Финансы»



КЛАВДИЯ ВОЛОХО,
заместитель гендиректора
Лиги кредитных союзов



ОЛЬГА ВЫСОЦКАЯ,
председатель Крымской ассоциации
КПК «Таврида», директор
ООО «Учебно-информационный центр
Лиги кредитных союзов»



АЛЕКСЕЙ СТЕПАНОВ,
председатель правления
КПК «Учительский», член Совета
Лиги кредитных союзов

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПАРТНЕРЫ



СРО «Содействие»



ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

МИХАИЛ МАМУТА,
руководитель Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг
Банка России

ЮЛИЯ БОНДАРЕВА,
заместитель начальника
Главного управления Центрального банка РФ
по Центральному федеральному округу

ВИКТОРИЯ ТАГИРОВА,
член Межведомственного совета при Минфине РФ
по разработке законодательства
по микрофинансированию

НАБЛЮДАТЕЛЬНЫЙ СОВЕТ

СВЕТЛАНА АМОСОВА,
председатель правления КПК «Кредитный союз «Алтея»,
председатель наблюдательного совета Лиги кредитных
союзов

РУСЛАН ИМАЕВ,
директор Союза организаций кредитной кооперации,
председатель Совета Лиги кредитных союзов

УЧРЕДИТЕЛЬ ЖУРНАЛА



Национальный союз кредитных потребительских
кооперативов и их объединений «Лига кредитных
союзов»

ЖУРНАЛ ОСНОВАН В 1999 г. ЮЖНО-РОССИЙСКОЙ
АССОЦИАЦИЕЙ КРЕДИТНЫХ СОЮЗОВ

Вопросы vkk-journal.ru КРЕДИТНОЙ КООПЕРАЦИИ № 55 / 2021

ЧИТАЙТЕ В ЭТОМ НОМЕРЕ

О САМОМ ГЛАВНОМ

- Присуждена премия имени Д.Г. Плеханова.....4
Итоги второго этапа конкурса
«История кредитной кооперации».....5

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ..... 6

ГЕРОЙ НОМЕРА

- КПК «Кредитный союз «Алтея»**
28 лет кооператив живет под медицинским
девизом «Не навреди»..... 11

№ 115-ФЗ

- П. Смыслов**
Нарушения и недостатки в сфере ПОД/ФТ... 19

БАЗОВЫЕ СТАНДАРТЫ

- Чек-лист. Соответствует ли КПК
требованиям Базового стандарта
по управлению рисками?22
БС ЗПП: основные сроки27
Работа с просрочкой: требования БС ЗПП....29

КОНТРОЛЬ И НАДЗОР

- М. Коханова**
Аффилированные к КПК лица: разбираем
на примерах32

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

- О. Высоцкая**
Приказное производство.....38

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КПК

- Е. Папп**
Взыскать нельзя, простить можно42
О работе с заемщиками и сберегателями45
Е. Костылева
Полезный софт, который сэкономит
вам время49
А. Ковала
Развитие клиентского сервиса в КПК.....51

ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ

- Е. Корсунская**
Всероссийский обучающий конкурс-
фестиваль финансовой культуры.....54

ИСТОРИЯ КРЕДИТНОЙ КООПЕРАЦИИ

- Ушел из жизни Анатолий Кадров.....56
А. Кадров
Время юного романтизма.....59

КООПЕРАТИВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

- Путь пайщика: от привлечения
до взыскания68

ПРИСУЖДЕНА ПРЕМИЯ ИМЕНИ Д.Г. ПЛАХОТНОЙ

В 2021 году победителем стал А.А. Уткин, автор магистерской диссертации «Оценка сетевых эффектов шеринговых платформ аренды жилья (на примере платформы Airbnb)»

Премия имени Д.Г. Плахотной присуждается студентам, аспирантам и работникам экономического факультета МГУ за реализацию проектов научного, учебного, просветительского, прикладного характера, направленных на изучение роли кредитной и других форм экономической кооперации граждан. Ежегодно присуждается одна премия в размере 50 тыс. рублей, финансируемая за счет пожертвования Лиги кредитных союзов России.

К участию в конкурсе на присуждение Премии имени Д.Г. Плахотной в 2021 году были выдвинуты следующие работы:

• А.В. Бугрова, выпускная квалификационная работа «Краудфандинг как способ финансирования проекта», научный руководитель — А.Г. Мирзоян;

• Е.Е. Королева, выпускная квалификационная работа «Особенности каналов коммуникации для целевой группы сторонников экономики совместного потребления», науч-

ный руководитель — Д.С. Андреев;

• Е.Г. Краевая, магистерская диссертация «Успешность привлечения краудфинансового финансирования в индустрии компьютерных игр», научный руководитель — И.С. Велиева;

• Е.Н. Никишина, статья «Доверие и шеринговые платформы», Вестник Московского университета. Серия 6. Экономика. — 2020. — № 4. — С. 71-83;

• А.А. Уткин, магистерская диссертация «Оценка сетевых эффектов шеринговых платформ аренды жилья (на примере платформы Airbnb)», научный руководитель — О.Н. Антипина.

На заседании Ученого совета экономического факультета МГУ заместитель декана факультета по научной работе А.А. Курдин торжественно вручил диплом победителя конкурса на присуждение Премии имени Д.Г. Плахотной в 2021 г. выпускнику магистерской

программы «Фундаментальная экономика: теория и математические методы» 2021 года Алексею Уткину.

Дина Григорьевна Плахотная работала на экономическом факультете МГУ с 1967 года. С 1991 года Дина Григорьевна стала идеологом, методологом, пропагандистом Движения кредитной кооперации в России, под ее руководством окрепло новое для России общество, соответствующее принципам и нормам жизни гражданского общества, вошедшее в международное Движение кредитных союзов.

3 сентября 2021 года Дине Григорьевне могло исполниться 90 лет.



ИТОГИ ВТОРОГО ЭТАПА КОНКУРСА «ИСТОРИЯ КРЕДИТНОЙ КООПЕРАЦИИ»

21 октября, в Международный день кредитных союзов, Лига кредитных союзов объявила победителей Всероссийского конкурса «История кредитной кооперации». Конкурсная комиссия рассмотрела 22 заявки. Конкурс состоялся во всех номинациях.

НОМИНАЦИЯ «ИСТОРИЯ КРЕДИТНОЙ КООПЕРАЦИИ»

1. Рефераты, материалы поисково-исследовательской работы

Победитель — Эржена Бадураева, председатель правления КПК «Кредит-Партнер» (г. Чита). Представлены:

- Реферат: «Малая артель декабристов как одна из первых форм кредитной кооперации».
- Ролик об истоках развития кредитной кооперации в России.

2. Эссе, рассказ, фото/видеоматериалы и другое

Победитель — Кредитный потребительский кооператив «Кредитный союз» (г. Жуковский, Московская область). Представлен ролик об истории КПК «Кредитный союз».

НОМИНАЦИЯ «ЖИЗНЬ ЗАМЕЧАТЕЛЬНЫХ ЛЮДЕЙ»

Победитель — Светлана Шуляева, директор филиала КПКГ «Юргинский машиностроитель», г. Северск. Представлен очерк о Михаиле Иванове, генеральном директоре КПКГ «Юргинский машиностроитель» (г. Юрга, Кемеровская обл.).

НОМИНАЦИЯ «ТАЛАНТЫ КООПЕРАЦИИ»

1. Творчество в тематике кредитной кооперации

Победитель — Людмила Кононова, пайщик КПК Доверие» (г. Каргополь, Архангельская обл.). Представлено видео об увлечении народными костюмами и исполнение частушек о кредитном кооперативе.

2. Любые творческие работы

Победитель — Роза Игнатьева, пайщик КПК «Кредитный союз» (г. Бронницы, Московская обл.). Представлено видео картин. Вышивка.

Конкурсная комиссия дополнительно учредила два специальных приза за самое активное и массовое участие кооператива в конкурсе, за поддержку талантов пайщиков. Призов удостоены: КПК «Резерв» (г. Рубцовск, Алтайского края) и КПК «Спутник» (г. Липецк).

Все конкурсные работы опубликованы на сайте Лиги кредитных союзов: http://ligaks.ru/3/1/Itogi_%20konkursa_2etap.

Полезные ссылки

Банк России повысил ключевую ставку на 0,75 п.п.

« Согласно решению Совета директоров Банка России, с 25 октября ключевая ставка составит 7,50% годовых, а максимальная ставка по привлечению сбережений в КПК — 15%. Следующее заседание, на котором будет рассматриваться уровень ключевой ставки, запланировано на 17 декабря.

Источник: <https://cbr.ru/>

Выходные и праздничные дни 2022-го

« С учетом нормы статьи 112 ТК РФ о переносе выходного дня на следующий после него рабочий день при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней в 2022 году будут следующие дни отдыха:

- с 31 декабря 2021 г. по 9 января 2022 г.;
- 23 февраля;
- с 6 по 8 марта;
- с 30 апреля по 3 мая и с 7 по 10 мая;
- с 11 по 13 июня;
- с 4 по 6 ноября.

Источник: <http://www.consultant.ru/>

Согласие заемщика на рекламу: позиция ЦБ и ФАС

« Практика, при которой кредитор включает условие о согласии заемщика на получение рекламы в текст договора или заявления о выдаче кредита или займа, является недобросовестной. Об этом говорится в совместном Информационном письме Банка России и Федеральной антимонопольной службы (от 06.09. 2021 г. исх. ЦБ ИН 06-59/70, исх. ФАС N АК 75514/21).

Для согласия, включенного в договор или заявление, должна предусматриваться отдельная подпись или отметка под перечнем конкретных распространителей рекламы. Рекомендуется также указывать, что отказ заемщика от рекламы не повлияет на одобрение кредита или займа, отмечается в письме.

Источник: <https://cbr.ru/>

МРОТ в 2022-м



В Госдуму направлен законопроект Проект Федерального закона N 1258300-7 «О внесении изменения в статью 1 Федерального закона «О минимальном размере оплаты труда».

С 1 января 2021 г. размер МРОТ составляет 12 792 рубля в месяц. Увеличение МРОТ в 2022 году, вероятно, составит 825 рублей (рост на 6,4%). С 1 января 2022 года размер МРОТ может составить 13 617 рублей в месяц.

Источник: <http://www.consultant.ru/>

О формировании кредитных историй с 2022 года



В 2022 году вступят в силу изменения в порядок формирования кредитных историй. В связи с этим Банк России опубликовал Комментарий к порядку заполнения показателей кредитной истории в соответствии с Положением Банка России от 11 мая 2021 года N 758-П «О порядке формирования кредитной истории».

Комментарий дает ответы на часто задаваемые вопросы участников рынка, возникающие в процессе перехода на новый формат передачи информации в БКИ. Также в нем разобраны примеры формирования отдельных показателей.

Источник: <https://cbr.ru/>

О доверии к фининститутам



За пандемию уровень доверия россиян к большинству финансовых организаций — банкам, негосударственным пенсионным фондам (НПФ), микрофинансовым организациям (МФО) — практически не изменился. При этом больше россиян стали доверять страховым компаниям и инвестиционным брокерам. Об этом свидетельствуют результаты исследования Аналитического центра НАФИ.

Большинство россиян (60%) доверяют банкам. За последние два года эта доля практически не изменилась (в 2019 году она составляла 58%). При этом снижается уровень доверия к банкам как операторам персональных данных: сегодня о защищенности персональных данных в банках говорят 53% интернет-пользователей (сокращение на 5 п.п. за 4 года).

Уровень доверия к негосударственным пенсионным фондам и микрофинансовым организациям практически не изменился за 2 года: им доверяют 15 и 4% россиян соответственно.

За период пандемии россияне стали больше доверять страховым компаниям и инвестиционным компаниям.

Так, с 2019 года доля россиян, доверяющих страховым организациям, выросла на 12 п.п. до 39%. Сложная эпидемиологическая ситуация привела к росту спроса на услуги страхования жизни и здоровья. Так, в 2020 году 34% россиян пользовались добровольными страховыми продуктами (ДМС, страхование жизни, имущества, недвижимости и другое).

Снижение процентной ставки по вкладам и кажущаяся простота и доступность современных цифровых инструментов инвестирования привели многих россиян к идее попробовать себя в роли инвестора. Почти четверть (24%) проявляют интерес к этой сфере, а 9% россиян имеют опыт инвестирования. На этом фоне доля россиян, доверяющих инвестиционным компаниям, выросла за 2 года на 6 п.п. до 18%.

Источник: <https://nafii.ru/>

Оспаривание кредитной истории: рекомендации Банка России



Банк России опубликовал Информационное письмо от 01.10.2021 г. N ИН-03-46/75 «О приеме в электронной форме заявлений об оспаривании информации, содержащейся в кредитной истории».

Регулятор напоминает, что с 1 января 2022 г. заемщик (созаемщик, поручитель) для оспаривания информации, содержащейся в его кредитной истории, вправе обратиться непосредственно к кредитору

с соответствующим заявлением. Кредитор обязан принять и рассмотреть поступившее заявление.

В связи с этим Банк России рекомендует кредиторам принимать соответствующие заявления заемщиков с 1 января 2022 г. в том числе в электронной форме, например, с помощью мобильного приложения, личного кабинета или электронной почты.

Источник: <https://cbr.ru/>

Количество заемщиков моложе 25 лет увеличилось на 14,5% за год



По данным НБКИ количество заемщиков моложе 25 лет в августе 2021 года составило 2,63 млн человек. Это на 14,5% больше, чем годом ранее (в августе 2020 года — 2,30 млн человек).

В августе 2021 года самая высокая вовлеченность в розничное кредитование граждан моложе 25 лет в регионах РФ была отмечена в:

- Новосибирской области (29,0% от количества граждан моложе 25 лет),

- Тюменской области (28,9%),
- Республике Татарстан (28,6%),
- Иркутской области (27,8%),
- Свердловской области (27,7%).

В свою очередь самая небольшая вовлеченность молодежи в кредитование отмечена в Самарской области (17,1%), Москве (19,6%), Ставропольском крае (20,6%) и Республике Крым (20,9%).

Источник: <https://www.nbki.ru/>

Послабления в сфере ПОД/ФТ



Согласно Информационному письму Банка России от 21.09.2021 N ИН-014-12/72 «О неприменении Банком России мер к кредитным организациям и некредитным финансовым организациям» регулятор с 1 октября 2021 г. по 1 апреля 2022 г. не будет применять к кредитным организациям и НФО меры за допущенные ими нарушения порядка или сроков представления сведений, предусмотренных пунктами 1.2 и 1.3-1 статьи 6 Федерального закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ «О противодействии

легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», поскольку внесенными в них изменениями, которые вступят в силу с 1 октября, расширен перечень операций, подлежащих обязательному контролю.

Банк России отметил, что обеспечение реализации указанных изменений потребует принятия кредитными организациями и НФО комплекса мер организационно-технического характера.

Источник: <https://www.consultant.ru/>

БКИ ликвидируется. Что делать кредитору?



Банк России на своем официальном сайте (<https://cbr.ru/ckki/explain/>) объяснил, что должен делать источник формирования кредитной истории, если бюро кредитных историй начало процесс ликвидации.

Источники формирования кредитных историй (далее — источники) обязаны представлять всю имеющуюся информацию, определенную Федеральным законом «О кредитных историях» (далее — Закон N 218-ФЗ), хотя бы в одно бюро кредитных историй (далее — бюро).

В случае принятия ликвидируемым бюро решения о приостановлении приема информации от источников на период проведения ликвидационных или реорганизационных процедур оно обязано уведомить об этом источники (далее — уведомление; ч. 2 ст. 11 Закона N 218-ФЗ). До получения уведомления источники могут передавать информацию в ликвидируемое бюро.

В случае ликвидации бюро, хранящиеся в нем кредитные истории передаются другому бюро. Бюро, получившее кредитные истории, обязано в течение 10 рабочих дней

со дня передачи ему кредитных историй уведомить об этом источников. При этом источники, направлявшие информацию в ликвидированное бюро, в течение 30 календарных дней со дня получения информации о ликвидации бюро обязаны начать представление информации, включая всю информацию за период со дня последней передачи информации в ликвидированное бюро, в другое бюро (ч. 2, 9 и 10 ст. 12 Закона N 218-ФЗ).

Учитывая, что Закон N 218-ФЗ не требует от бюро направлять источнику иную информацию о ликвидации бюро, кроме уведомления, полагаем целесообразным для целей исполнения источником обязанности, предусмотренной частью 10 статьи 12 Закона N 218-ФЗ, днем получения информации о ликвидации бюро считать день получения источником уведомления. Таким образом, источник в течение 30 календарных дней со дня получения уведомления должен начать представлять информацию в бюро, получившее кредитные истории, либо в другое бюро.

Источник: <https://cbr.ru/>

Какие обособленные подразделения указывать в Отчете о деятельности



СРО «Кооперативные Финансы» попросила Банк России разъяснить, какие данные необходимо указывать КПК в составе подразделов 2 и 3 Отчета о деятельности кредитного потребительского кооператива по форме ОКУД 0420820: об обособленных подразделениях кредитного потребительского кооператива, зарегистрированных в установленном законом порядке, или о местах, в которых работники КПК фактически осуществляют деятельность, но не зарегистрированных в установленном законе порядке как обособленные подразделения.

В ответном письме от 17.09.2021 г. N 46-6-1-2/1210 Департамент управления данны-

ми Банка России отметил, что при заполнении подразделов 2 и 3 раздела 1 формы 0420820 следует вносить информацию о филиалах, представительствах, зарегистрированных в установленном законом порядке, а также об иных обособленных подразделениях, созданных решением соответствующего органа кредитного кооператива. При этом следует руководствоваться датой внесения в ЕГРЮЛ сведений о создании филиала или представительства КПК либо датой принятия соответствующего решения, издания приказа, распоряжения КПК в отношении иного обособленного подразделения КПК.

Источник: <https://coopfin.ru/>

Банк России планирует внести поправки в указания об отчетности КПК и СКПК

«**Банк России опубликовал для публичного обсуждения проекты Указаний:**

«О внесении изменений в Указание Банка России от 2 февраля 2021 года N 5721-У «О формах, сроках и порядке составления и представления в Банк России отчетности сельскохозяйственных кредитных потребительских кооперативов»,

«О внесении изменений в Указание Банка России от 2 февраля 2021 года N 5722-У «О формах, сроках и порядке составления и представления в Банк России отчетности и иных документов и информации кредитных потребительских кооперативов».

Предполагается, что в разделе V отчета о деятельности (Данные о средневзвешенных значениях полной стоимости потре-

бительских займов по категориям потребительских займов) нужно будет отдельно выделять потребительские займы с обеспечением в виде ипотеки.

Также регулятор уточняет, что, «в случае, если потребительский заем обеспечен двумя и более видами обеспечения, одним из которых является залог, информация о таком договоре указывается при заполнении строки 1 раздела V. В случае, если потребительский заем обеспечен двумя и более видами залога, одним из которых является недвижимое имущество, информация о таком договоре указывается при заполнении строки 4 раздела V».

Источник: <https://cbr.ru/>

О реорганизации КПК в период деятельности временной администрации

«**Банк России опубликовал Указание от 19.07.2021 г. N 5865-У «О порядке получения согласования Банка России на проведение реорганизации КПК в период деятельности временной администрации КПК».**

Предполагается, что кооператив должен подать ходатайство и направить регулятору необходимые документы. Банк России в течение 22 рабочих дней со дня получения всех документов рассматривает их и принимает решение о согласовании или об отказе в согласовании проведения реорганизации КПК.

Рассрочке в обход N 353-ФЗ – нет!

«**Регулятор выяснил, что в ряде случаев** торгово-сервисные предприятия сначала предоставляют человеку возможность оплатить товары или услуги в рассрочку, а затем передают права требования долга профессиональным кредиторам. Также зафиксирована практика, когда купленные клиентом товары оплачивают так называемые опера-

торы сервисов рассрочки, аффилированные с кредиторами. Банк России в Информационном письме от 01.11.2021 г. N ИН-06-59/85 порекомендовал кредиторам воздерживаться от подобных практик, так как это может свидетельствовать об их реализации с целью обхода положений Федерального закона N 353-ФЗ.

28 ЛЕТ КООПЕРАТИВ ЖИВЕТ ПОД МЕДИЦИНСКИМ ДЕВИЗОМ «НЕ НАВРЕДИ!»

Кредитный союз «Алтея» начал свою работу в феврале 1993 г. и является старейшим действующим кредитным кооперативом в России. «Алтея» стоит у истоков создания кооперативного движения в Карелии, является одним из учредителей российской Лиги кредитных союзов.

Создание кредитного потребительского кооператива «Кредитный союз «Алтея» выпало на тяжелые девяностые годы: задержка зарплат, безработица, галопирующая инфляция. Бессменный Председатель правления — Светлана Михайловна Амосова — в то время работала в детской поликлинике.

«В 1992 году в «Российской газете» я увидела статью Дины Григорьевны Плахотной о первом кредитном союзе, созданном на московском Автозаводе «ЗИЛ», заинтересовалась, поняла, что надо пробовать саму себя вытаскивать из непростой жизненной ситуации и помочь своим близким, коллегам, друзьям. Собралась и поехала в Москву на встречу с Диной Григорьевной, — рассказывает



Светлана Амосова, председатель правления КПК «Кредитный союз «Алтея».

Несмотря на трудности девяностых, стоит отметить, что почва для создания кооператива была благоприятная: день-

ги нужны были всем, а вот получить их было негде. Еще одним благоприятным обстоятельством было то, что у людей был советский опыт рассрочки в магазинах. Тогда любая советская семья могла прийти в магазин и взять что-то в рассрочку, не в кредит, а именно в рассрочку. По возвращению из Москвы Светлана Михайловна озвучила идею создания кооператива в коллективе детской поликлиники.

«Времена тогда были неспокойные, и не скажу, что мою идею восприняли с большим энтузиазмом, но все-таки 15 человек для регистрации собралось. Это, конечно, друзья, родственники, близкие коллеги, которые меня хорошо знали и доверяли, — рассказывает Светлана Михайлов-

на. — И, оглядываясь назад, скажу, что тогда не растерять энтузиазм нам помогло абсолютное незнание того, как это работает и из чего складывается экономика кооператива. Было только желание помочь друг другу, помочь своей семье и желание не подвести людей, которые нам доверились».

К концу 1993 года к Светлане Михайловне стали обращаться представители других медицинских учреждений с просьбой открыть у них отделения, чтобы поддержать коллективы. Светлана Михайловна находила инициативных людей, которые выдавали займы на местах, а потом принимали платежи. «Тогда и понятия-то такого, как «допофис» не было, все было в рамках кабинетов медучреждений, и долгое время держалось на волонтерских началах», — поясняет Светлана Михайловна.

Основным учебным и методологическим центром в те годы был Центр развития кредитных союзов, возглавляемый Диной Григорьевной Плахотной. «В Центре развития мы часто встречались, просто созванивались, Дина Григорьевна тогда оказывала огромную поддержку, можно сказать вела нас, как детей за ручку», — вспоминает Светлана Амосова.



Дина Григорьевна Плахотная с визитом в Карелии

Кредитный союз создавался в медицинском коллективе, отсюда и это имя — Алтея, что в древнегреческом означает — хранительница очага, целительница. Все 28 лет кооператив работает под медицинским девизом — «Не навреди!». «Я всегда осознавала ту огромную ответственность за людей, которые мне верили и верят, поэтому каждое решение принимала взвешенно и действовала с врачебной осторожностью», — отмечает Светлана Амосова. — Считаю, что сейчас этот девиз полезно взять на вооружение всем кредитным кооперативам, ведь в погоне за новыми пайщиками и технологиями, многие не взвешивают риски и последствия этой гонки. Мы все сейчас ходим по краю и можем потерять сектор».

РОЛЬ В ЖИЗНИ ОБЪЕДИНЕНИЙ

В течение 27 лет, начиная с момента участия в учреждении российской Лиги кредитных союзов, КПК «Кредитный союз «Алтея» активно участвует в возрождении и развитии российской кредитной кооперации, представлен в органах управления и контроля объединений: с 1997 по 2006 год руководитель кооператива Светлана Михайловна Амосова являлась Председателем Совета, в 2006 году возглавила контрольно-ревизионный орган Лиги кредитных союзов, в 2009 году вошла в организационный комитет по созданию СРО «Кооперативные Финансы», затем была избрана в Совет саморегулируемой организации. Кредитный союз «Алтея» стоял у истоков создания сектора кредитной кооперации, был и остается одним из центров, активно участвующих в развитии и совершенствовании системы.

Начиная с 2000 года Ирландская Лига кредитных союзов развернула проект развития кредитных союзов в регионах. «К 2000 году у нашего кооператива было уже несколько

СПРАВКА

КПК «Кредитный Союз «Алтея»*

Дата создания — 11 февраля 1993 г.

Количество пайщиков — 2501

Активы — 99,1 млн руб.

Портфель займов — 67,2 млн руб.

Портфель сбережений — 64,8 млн руб.

Паевой фонд — 6,8 млн руб.

Собственные средства — 27,9 млн руб., в т.ч. Резервный фонд — 6,2 млн руб.

Член СРО «Кооперативные Финансы» с 28 июня 2010 г., учредитель и член Лиги кредитных союзов.

* Данные на 30.09.2021 г.

успешно работающих отделений, и в рамках проекта Ирландской Лиги мы стали проводить конференции, семинары, рассказывать на радио, в газетах о своем опыте. О нас начали узнавать, к нам стали обращаться инициативные люди, которым эта идея понравилась. Так в нашем регионе стали зарождаться тогда еще маленькие кредитные союзы», — рассказывает Светлана Амосова.



На стажировке в Ирландии

Одним из пунктов стратегии развития Ирландской Лиги было создание региональной ассоциации в Карелии. И уже в 2002 году была создана Ассоциация кредитных союзов Карелии, а Кредитный союз «Алтея» — базовым, модельным кооперативом, куда коллеги приезжали за опытом, на стажировку, обращались за финансовой поддержкой. Ассоциация стала не просто методологическим и обучающим центром, но и осуществляла контроль за безопасностью деятельности своих членов. Можно сказать, что это были своего рода зачатки регулирования. Специалисты ассоциации выезжали на инспекторские проверки, смотрели ключевые показатели, давали рекомендации, помогали исправить ошибки. Но в этой системе был один большой недостаток — у ассоциации не было рычагов воздействия, все носило рекомендательный характер. И многие кооперативы тогда потерпели крах из-за простого незнания, неумения оценить риски, самонадеянности. «На мой взгляд, долгое отсутствие хотя бы минимального государственного регулирования

привело нас всех к тому, что сейчас мы имеем жесткое регулирование со стороны Банка России», — говорит Светлана Амосова.

КОМАНДА «АЛТЕИ»

Сейчас у кооператива 6 офисов в разных районах Карелии, штат сотрудников — 18 человек. В центральном офисе давно сложившийся коллектив, практически все работают более 15 лет, в дополнительных офисах по 5-7 лет.



Команда центрального офиса

«Я пришла в кооператив 15 лет назад, оказавшись в сложной ситуации — закрылось предприятие, на котором проработала много лет, найти новую работу оказалось не так-то просто. А в «Алтее» меня по-настоящему поддержали, когда было очень тяжело, помогли освоить новое — бухгалтерский учет в некоммерческой организации, предоставили возможность профессионального роста, стажировок, изучения опыта других коллег. Работа в кредитном кооперативе неимоверно интересна постоянным профессиональным движением вперед, возможностью общения с коллегами из разных регионов, возможностью не только самой узнавать новое, но и передавать свой опыт и знания начинающим», — делится Алла Бахирева, главный бухгалтер кооператива.



«У нас просто потрясающий коллектив! По-настоящему кооперативный. Об этом мне говорили многие коллеги, побывавшие в «Алтее». Каждый в чем-то дополняет другого, готов в любую минуту прийти на помощь, подставить дружеское плечо — и не только в работе. Так долго вместе могут работать только люди, для которых в работе главное — отношения, построенные на взаимной симпатии и доверии, там, где мы все проводим треть своей жизни. В одном из опросов, который проводило правление, на вопрос сотрудникам «Что бы Вы хотели изменить в кооперативе и что не стали бы менять?» практически в один голос прозвучал ответ: «Ни за что не поменяла бы коллектив». Для меня, как руководителя — это самое важное и ценное», — говорит Светлана Михайловна.

В работе с пайщиками взаимозаменяемость полная, так как в кооперативе всегда практиковалась периодическая ротация, любой в нужный момент может подменить коллегу, прийти на помощь в сложной ситуации.

Так, например, в 2006 году в «Алтею» на должность менеджера офиса пришла Марина Кондрашова, спустя несколько лет перешла на должность кассира. Для повышения уровня знаний, возможности самореализации и профессионального роста она решила получить высшее экономическое образование. После завершения обучения смогла получить должность бухгалтера, на которой проработала несколько лет.



Марина Кондрашова и Мария Сергеева заняли 1 и 2 место соответственно в конкурсе молодых специалистов кредитной кооперации в 2014 году



Кооперативная сущность — это не только когда кооператив объединяет людей для взаимопомощи и взаимоподдержки, но и когда в целом кооперативное сообщество предлагает и обеспечивает помощь и поддержку

«Когда коллектив маленький, всегда есть какое-то совмещение функционала, и Марина в «Алтее» всегда занималась рекламным направлением. Поэтому, когда в 2021 году мы почувствовали некоторое ослабление регуляторной нагрузки и решили, что можем перейти к планам по развитию кооператива, кандидатура Марины с ее экономическим образованием и опытом рекламной работы идеально подошла на должность специалиста по развитию и маркетингу», — рассказывает Светлана Амосова.

В «Алтее» все задачи и проблемы стараются решать сообща, командой. С нового года в кооперативе стали формировать фокус-группы сотрудников по различным направлениям. «Зачастую бывают задачи, которые в одиночку решить сложно, а совместно эта же задача решается быстрее и продуктивнее, так как рассматривается с разных точек зрения», — говорит Светлана Амосова. Сейчас одна из таких групп работает над внедрением личного кабинета на сайте кооператива. Команда тестирует возможности и вносит предложения по доработке функционала разработчикам.

ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ

Обучение сотрудников в кооперативе — это многоуровневая системная работа, в ходе которой каждый учится сам и передает полученные знания другим.

Сотрудники кооператива часто повышают свой уровень знаний в Учебном центре Лиги кредитных союзов. «У нас обучение в кооперативе проходит под девизом — «Научился сам — научи других». Каждый сотрудник проходит обучение по своему направлению, но затем мы обязательно устраиваем общие совещания, где делимся со всем коллективом полученными знаниями», — рассказывает управляющая подразделениями по работе с пайщиками Ирина Григорьева.



Ирина Григорьева,
управляющая
подразделениями
по работе с пайщиками
КПК «Кредитный союз
«Алтея»:

До прихода в кооператив я работала в отделе сбыта на Петрозаводском хлебокомбинате. В 2006 году одна из пайщиц сказала, что в «Алтею» требуется менеджер в офис. Я давно хотела поменять место работы, устала от постоянного шума хлебокомбината. Прошла собеседование, условия мне понравились, я люблю общать-

ся с людьми, помогать, разъяснять что-то, в юности вообще хотела стать учителем начальных классов.

Проработав на должности менеджера несколько лет, хорошо разобралась в специфике деятельности, и когда встал вопрос о развитии, перестройке работы кооператива, Светлана Михайловна предложила мне должность управляющей подразделениями по работе с пайщиками.

Сейчас занимаюсь координацией и контролем работы с пайщиками, обучением сотрудников допфисов «Алтеи». У нас прекрасный коллектив, все готовы прийти друг другу на помощь, поэтому каждый день я прихожу на работу только с хорошим настроением.

РАБОТА С ПАЙЩИКАМИ

Как и в большинстве кооперативов, основными пайщиками КПК «КС «Алтея» являются пенсионеры. Молодежи совсем немного, но в кооперативе стараются выработать стратегии по их привлечению. Зачастую в КПК приходят пенсионеры, чтобы помочь внукам, и сотрудники «Алтеи» предлагают внукам стать созаемщиками вместе со своими бабушками, получая при этом займы на более выгодных условиях с учетом большого бабушкиного стажа в кооперативе, длительных доверительных с ней отношений и расчета долговой нагрузки не только по небольшой пенсии, но и зарплате молодого



Поздравляем женщин-ветеранов



Вместе празднуем Международный день кредитных союзов

человека. Так молодое поколение вовлекается в кооператив, узнает специфику, знакомится с другими членами кооператива.

«Думаю, сейчас у всех кооперативов на повестке дня сложная задача — как привлечь молодежь в кооперацию: надо соответствовать запросам молодых и реализовывать возможности онлайн-взаимодействия, но при этом обеспечить соблюдение множества требований нормативных актов. На первоначальном этапе мы хотим запустить

личный кабинет пайщика на нашем сайте. Проект находится на этапе тестирования, но к концу года мы планируем завершить все работы», — поясняет Светлана Амосова.

Личный кабинет — это расширение возможностей получения финансовых услуг. В «Алтее» стараются поддерживать доступность финансовых услуг и предлагают своим пайщикам выгодные ставки по займам. В кооперативе широкий выбор заемных программ на разные случаи жизни. «Наш кооператив действительно социально направленный, у нас нет огромных ставок и большой маржинальности, часто помогаем пайщикам закрыть займы, взятые в МФО под огромные проценты. Мне нравится работать



в кооперативе. У нас небольшой город и почти все друг друга знают. Часто пайщиками становятся друзья, знакомые, учителя наших детей. Единственное огорчает, что молодежи у нас крайне мало, а ведь именно они — это будущее кредитного кооператива, и мы готовы перестраиваться, внедрять современные технологии, чтобы быть привлекательными для молодых», — говорит **Мария Сергеева**, ведущий специалист по ведению бухучета и анализу финансово-хозяйственной деятельности.

СИЛА ЕДИНСТВА

В 2020 году КПК «Кредитный союз «Алтея» объединился со своей «дочкой» — КПК «Кредитный союз «Сегежский». С 1995 по 2003 год «Сегежский» был отделением «Алтеи». «В конце девяностых — начале двухтысячных было много возможностей для развития кооператива, и наш допофис в Сегеже рос и развивался, но тогда были слабо развиты технологии, а без них становилось все сложнее грамотно и без рисков выстраивать взаимодействие и контроль. Поэтому было принято решение отпустить сегежан в свободное плавание. К 2003 году сотрудники отделения уже имели большой опыт и с поддержкой ассоциации были готовы действовать самостоятельно», — рассказывает Светлана Амосова.

В 2014 году наступила эра жесткого регулирования. Банк России быстрыми темпами стал выпускать различные указания и требования,

и для такого небольшого кооператива, как «Сегежский» это стало непосильной нагрузкой. «У нас в кооперативе тогда работало три человека. Справляться с такими объемами требований стало тяжело. Ресурсов не хватало: надо заниматься пайщиками и рекламой, а времени на это нет — все силы поглощает работа по исполнению предписаний и запросов. Поэтому мы решили вернуться под крыло «Алтеи», у которой коллектив больше, многие процессы четко отлажены», — рассказывает **Людмила Фурс**, бывший председатель правления КПК «Кредитный союз «Сегежский», а сейчас — специалист по работе с персоналом «Кредитного союза «Алтея».



Но воссоединение с КПК «Сегежский» — не первый такой опыт. «Кооперативная сущность — это не только когда кооператив объединяет людей для взаимопомощи и взаимоподдержки, но и когда в целом кооперативное сообщество предлагает и обеспечивает помощь и поддержку», — говорит Светлана Амосова. — В ходе проверки в «Кредитном союзе «Пудожский» специалисты ассоциации обнаружили убытки. Мы решили помочь кооперативу избежать банкротства, помочь рассчитаться со сберегателями и не бросить тень на кредитную кооперацию в целом. Договорились с сотрудниками «Пудожского», что они изменят подход и будут выдавать только краткосрочные высокодоходные займы «До зарплаты», заключили трудовой договор с одним из сотрудников «Пудожского» и более крупные, долгосрочные займы начали выдавать через «Алтею». Такой подход помог «Пудожскому» покрыть убытки и вернуть деньги сберегателям, а «Алтея» подготовила себе почву для официального открытия допофиса». Недавно Пудожское отделение отпраздновало свое десятилетие и является одним из самых успешных допофисов «Алтеи». Во многом это заслуга **Татьяны Феокистовны Черносвитовой**, ветерана кооператива, посвятившей кредитной кооперации в Пудуже более 15 лет, недавно ушедшей на заслуженный отдых.





В течение 27 лет, начиная с момента участия в учреждении российской Лиги кредитных союзов, КПК «Кредитный союз «Алтея» активно участвует в возрождении и развитии российской кредитной кооперации, представлен в органах управления и контроля объединений

«Алтея» для меня все — и любимая работа, и большая дружная семья. Я люблю людей, и пайщики отвечают доверием и признательностью», — говорит **Татьяна Черношвицова**.

В 2016 году, не выдержав регуляторной нагрузки, к КПК «Кредитный союз «Алтея» присоединился КПК «Кредитный союз «Приполярье».



Рассказывает менеджер обособленного подразделения **Екатерина Масловская**:

«Я работала главным бухгалтером в Администрации поселения, когда мне предложили перейти на работу в «Алтею» и я, не раздумывая, согласилась. Работа мне очень понравилась.

Признаюсь, что поначалу было нелегко, работа сильно отличалась от предыдущей. Нужно было налаживать контакт с пайщиками, установить доверительные отношения. И у меня это получилось: стали вновь обращаться за финансовой помощью те пайщики, которые длительный период не пользовались услугами кооператива, а также люди более молодого возраста. Положительную роль сыграло то, что после реорганизации в «Кредитном союзе «Алтея» для жителей нашего поселка Чупа условия получения займов стали более выгодными, чем в «КС «Приполярье». Я считаю, что наша основная задача не только помочь человеку в решении проблемы, но и посоветовать, как грамотно воспользоваться тем или иным финансовым продуктом, предостеречь от непосильной долговой нагрузки».

«При проведении реорганизации кооперативов у нас никогда не было подхода — выгодно или не выгодно, и если мы видели, что в наших силах помочь кооперативу, то мы это делали. Конечно, присоединение — это всегда вынужденная мера. Хорошо, когда кооператив может сохранить свою самостоятельность, но это не всегда возможно. Жаль, что сейчас многие руководители упорно не хотят видеть плюсы в объединении и доводят кооперативы до банкротства», — говорит Светлана Амосова.

МАРКЕТИНГ

Кредитный кооператив старается идти в ногу со временем, в условиях обостряющейся конкуренции борется за своего пайщика, предлагает более качественные, персонализированные финансовые услуги, внедряя различные программы лояльности.

В 2019 году кооператив обновил дизайн и функционал сайта. Сейчас на сайте можно узнать информацию о кооперативе, посмотреть официальные документы, заемные и сберегательные программы, оставить заявку, написать в чат менеджеру.



«Страница в ВКонтакте для кооператива является дополнительным инструментом продвижения. В группе стараюсь регулярно публиковать посты как информационные, так и развлекательные, поздравительные, также пользуемся услугами других групп. До пандемии кооператив часто участвовал в различных городских и районных мероприятиях, оказывая спонсорскую поддержку. После снятия ковидных ограничений мы решили вернуться к прежней стратегии продвижения — через массовые мероприятия, сотрудничество с общественными организациями и учреждениями культуры, так как пришли к выводу, что эффективнее налаживать связь с людьми офлайн. Ведь кооперация — это в первую очередь доверие, основанное на реальном, а не виртуальном общении, и возможность оказать адресную поддержку тем, кто в ней нуждается», — говорит Марина Кондрашова, специалист по развитию и маркетингу.

ТРИ ВОПРОСА ОБ АКТУАЛЬНОМ



Отвечает
юрист
КПК «Кредитный
союз «Алтея»
**Ирина
Парамонова**

Закон о внесудебном банкротстве граждан действует уже больше года. Сектор до сих пор обсуждает несправедливость данного законодательного акта. Как в вашем кооперативе обстоят дела с банкротами и есть ли признаки, по которым можно понять, что пайщик — потенциальный банкрот?

В нашем кооперативе случаев внесудебного банкротства пока не было. На мой взгляд, это связано с относительно небольшой суммой долга (до 500 тыс. рублей) и обязательным условием — наличие оконченого исполнительного производства по невозможности взыскания (отсутствие доходов, на которые в соответствии с законодательством можно обратиться взыскание). У многих должников такого постановления нет. На сегодняшний день в процедуре судебного банкротства у нас 4 должника.

Признаками, по которым можно понять, что пайщик — потенциальный банкрот — являются потеря работы, отсутствие платежей более 3 месяцев подряд, нежелание пайщика пойти на реструктуризацию займа или ситуация, когда пайщик начинает скрываться, не идет на контакт.

Думаю, минимизировать риски, связанные с банкротством можно, прежде всего, за счет обеспечения займа поручительством или залогом.

С 1 февраля 2022 г. кредиторы не смогут списать деньги в счет погашения займа, если у должника доход меньше прожиточного минимума в регионе. Для кредитных кооперативов, которые зачастую работают с людьми с небольшими доходами, такие изменения коснутся напрямую. Как в этой ситуации кооперативам минимизировать риски?

Считаю, что минимизировать риски можно опять же за счет обеспечения займа, привлечением в созаемщики членов семьи, тщательной проверкой кредитной истории в кооперативе и БКИ, ограничением сумм.

Страховые компании сейчас активно начали продвигать свои услуги на рынке КПК. Рассматриваете ли вы страховые продукты как способ защиты от неисполнения обязательств заемщиком? Какие плюсы и минусы можете отметить?

Страховые продукты, предлагаемые страховыми компаниями, не защитят в полной мере кооператив от рисков неисполнения обязательств заемщиком, а наоборот приведут к удорожанию займов. Тем более сейчас у заемщика имеется право отказаться от дополнительных услуг, поэтому далеко не все заемщики захотят пользоваться услугами страховых организаций.

НАРУШЕНИЯ И НЕДОСТАТКИ В СФЕРЕ ПОД/ФТ

Чем интересна эта статья:

автор объясняет, чем недостаток в ПВК отличается от нарушения, и всегда ли надо его устранять



Автор:
Павел Смыслов,
кандидат
исторических наук,
специалист
по образовательной
деятельности,
юрист в сфере
ПОД/ФТ,
www.smyslovy.ru,
e-mail: [scorcher2002@
mail.ru](mailto:scorcher2002@mail.ru)

Зачастую КПК, чьи правила внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (ПВК по ПОД/ФТ/ФРОМУ) были проверены, получают из Банка России письма, содержащие информацию о выявленных в ходе проверок нарушениях и (или) недостатках в тексте этого документа.

Недостаток и нарушение в русском языке являются синонимами, однако с точки зрения проверки правил внутреннего контроля эти понятия серьезно отличаются друг от друга своими правовыми последствиями для проверенной организации.

Так, если проверяющий зафиксировал в правилах внутреннего контроля нарушения — это означает, что документ не соответствует требованиям законодательства

в сфере ПОД/ФТ. В связи с этим КПК могут привлечь к штрафу в размере до 100 000 рублей, а выявленные нарушения КПК будет обязан устранить путем разработки новых правил внутреннего контроля или актуализации проверенных. Впрочем, следует отметить, что выявленные проверяющим нарушения могут и не являться таковыми: представители надзорных органов тоже люди и иногда они могут как ошибаться в своих суждениях. В указанных случаях доказывать свою правоту КПК придется путем жалобы в вышестоящую инстанцию, либо в суде.

Если же проверяющий зафиксировал в правилах внутреннего контроля недостатки — это означает, что документ соответствует требованиям законодательства в сфере ПОД/ФТ, он благополучно прошел проверку и нарушений в нем нет, однако в тексте правил имеются погрешности или внутренние противоречия (опечатки в тексте,

пунктуационные или орфографические ошибки, неверная последовательность изложения текста, сбивая нумерация пунктов правил и т.п.) Зачастую, под недостатками в правилах внутреннего контроля проверяющие понимают даже свои внутренние субъективные суждения в отношении того, как должен быть изложен тот или иной фрагмент правил внутреннего контроля.

Бывают ситуации, когда одни и те же правила внутреннего контроля многократно проверялись различными проверяющими и в них не было выявлено ни нарушений, ни недостатков, однако, последний проверяющий, вычитав многократно проверенный ранее его коллегами текст правил, может зафиксировать в них нарушения, либо недостатки. Такая ситуация может указывать как на поверхностность ранее проведенных предыдущих проверок правил, так и наоборот, на придирчивость последнего проверяющего к тексту правил или надуманности замечаний к ним.

КПК регулярно делятся с нами информацией о проверках ПВК, в результате чего к нам попадают различные письма Банка России с вышеуказанной информацией рекомендательного характера.

Такие письма мы каждый раз внимательно изучаем и анализируем. Нередко бывает так, что с отдельными недостатками, фиксируемыми представителями регулятора можно и нужно соглашаться, а с отдельными — можно было бы поспорить.

Приведем два примера выявленных недостатков в правилах внутреннего контроля, утвержденных одной организацией в июле 2021 года и проверенных в августе 2021 года сотрудниками Южного главного управления Банка России, на которые можно было бы аргументировано возразить:

1. «ПВК по ПОД/ФТ/ФРОМУ содержит формулировку «на портале уполномоченного органа». Рекомендуем данную формулировку заменить фразой «на официальном сайте уполномоченного органа».

Между тем, в нормативных актах, многочисленных официальных письмах и источниках в сфере ПОД/ФТ широко распространено употребление формулировки именно «портал Росфинмониторинга», а не «официальный сайт уполномоченного органа».

Так, например, в Письме Банка России от 27.12.2018 N12-3-5/10572 «О направлении информации в Росфинмониторинг» содержится рекомендация до вступления в силу правил составления и представления некредитными финансовыми организациями в уполномоченный орган сведений в соответствии со статьей 7.5 Федерального закона N 115-ФЗ в случае выявления среди клиентов лиц, включенных в Перечень об информировании Росфинмониторинг путем размещения информации о фигурантах Перечня, а также о принятых в отношении них мерах в личном кабинете на портале Росфинмониторинга в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Также информационное письмо Росфинмониторинга от 01.03.2019 N 59 «О методических рекомендациях по проведению оценки рисков ОД/ФТ организациями, осуществляющими операции с денежными средствами или иным имуществом и индивидуальными предпринимателями» содержит рекомендацию об отправке отдельной информации в электронной форме через Личный кабинет субъекта первичного финансового мониторинга на портале Росфинмониторинга (раздел — «Риски ОД/ФТ»/«Исходящие»).

А в постановлении Правительства РФ от 22.03.2018 N 315 содержится положение о том, что электронные сообщения направляются в Федеральную службу по финансовому мониторингу через личный кабинет организаций на портале Федеральной службы по финансовому мониторингу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Порядок подключения организации к личному кабинету организации на портале Федеральной службы по финансовому мониторингу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» определяется Федеральной службой по финансовому мониторингу.

Таким образом, употребление формулировки «портал Росфинмониторинга» является верным и нормативно корректным.

2. «Форма Акта проверок, изложенная в Программе по замораживанию (блокированию) денежных средств и иного имущества и проведению проверки, а также в приложениях к ПВК, не фиксирует информацию о коли-

честве клиентов организаций и физических лиц в проверяемом периоде».

В указанных выше рекомендациях речь шла об акте проверок клиентов, который составляется по итогам проверки клиентов по перечням Росфинмониторинга, проводимой не реже одного раза в три месяца, информация о которой направляется в Росфинмониторинг.

Между тем, изменения в порядок составления некредитными финансовыми организациями в электронной форме информации, предусмотренной статьями 7, 7.5 Федерального закона N 115-ФЗ (утв. Банком России), которые применяются с 1 июля 2021 г. упразднил в составе ФЭС о проверке клиентов такие показатели, как:

- Общее количество клиентов — организаций и физических лиц;
- Количество клиентов — организаций;
- Количество клиентов — физических лиц.

По этой причине за ненадобностью аналогичные поля в акте проверки, приложенном к ПВК, были упразднены еще в июле 2021 года, а форма акта проверок была приведена в соответствии с обновленным порядком составления некредитными финансовыми организациями в электронной форме информации, предусмотренной статьями 7, 7.5 Федерального закона N 115-ФЗ.

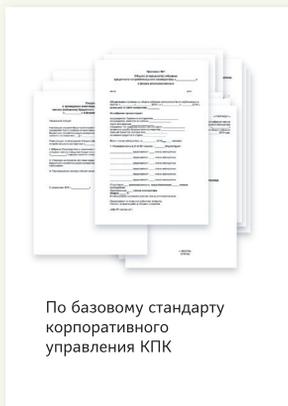
Таким образом, рекомендация сотрудника Банка России о включении в акт проверки информации о количестве проверенных клиентов была уже неактуальной и несвоевременной.

Обратите внимание, что из-за выявленных недостатков в тексте правил КПК оштрафовать не могут (штрафуют только за выявленные нарушения). В таких случаях кооперативу предлагают учесть эти недостатки в дальнейшей работе над текстом правил внутреннего контроля. Кроме того, зачастую устранение недостатков носит рекомендательный характер, который вообще не обязателен к исполнению. Поэтому принимать решения об устранении недостатков в правилах внутреннего контроля нужно всегда взвешенно и обдуманно, особенно в тех случаях, когда недостатки носят характер субъективный или немотивированный, как в примерах, приведенных нами выше.

В заключение напомним КПК о том, что в связи с многочисленными и критичными изменениями законодательства в сфере ПОД/ФТ, вышедшими во второй половине 2021 года, все без исключения КПК должны в настоящее время разработать актуальные редакции своих правил внутреннего контроля, которые в любой момент может истребовать на проверку Банк России.

Пакеты шаблонов документов

Образцы документов для вашего КПК



[ЧЕК-ЛИСТ]

СООТВЕТСТВУЕТ ЛИ КПК ТРЕБОВАНИЯМ БАЗОВОГО СТАНДАРТА ПО УПРАВЛЕНИЮ РИСКАМИ?

Базовый стандарт по управлению рисками кредитных потребительских кооперативов применяется с 2018 года, но до сих пор вызывает трудности у сотрудников КПК.

Базовый стандарт устанавливает, что должностные лица КПК **обязаны не реже 1 раза в год:**

- пересматривать систему управления рисками КПК с учетом изменений во внутренней и внешней среде;
- актуализировать реестр рисков;

- отчитываться о состоянии системы управления рисками правлению кредитного кооператива и общему собранию КПК.

Какие еще требования базового стандарта по управлению рисками необходимо соблюдать при работе кредитного кооператива? Смотрите чек-лист, подготовленный специалистами СРО «Кооперативные Финансы», самостоятельно проверьте работу своего КПК и исправляйте найденные недочеты.

N п/п	Требование Базового стандарта по управлению рисками кредитных потребительских кооперативов	Результат проверки (пункт ПУР, нормы, подтверждающие исполнение требований)
1.	Наличие в кредитном кооперативе Положения об управлении рисками (п. 6.2 БС УР)	Действующее ПУР утверждено решением правления КПК (протокол N___ от __.__.____)
2.	Закрепление функций субъектов управления рисками в ПУР (п. 6.2.2 БС УР)	
	2.1. Общее собрание членов кредитного кооператива (пайщиков) (п. 6.12.1 БС УР)	
	2.2. Правление кредитного кооператива (п. 6.12.2 БС УР)	
	2.3. Единоличный исполнительный орган кредитного кооператива (п. 6.12.3. БС УР)	
	2.4. Контрольно-ревизионный орган кредитного кооператива (п. 6.12.4 БС УР)	

3.	Структурные подразделения и (или) работники кредитного кооператива, ответственные за управление рисками в кредитном кооперативе (п. 6.12.5 БС УР)	
	Наличие документов и сведений, подтверждающих создание отдельного структурного подразделения (назначение ответственного сотрудника), к компетенции которого относится вопрос управления рисками кредитного кооператива, и подтверждающих осуществление его деятельности (п.п. 6.9 и 6.10 БС УР)	<i>Только для КПК с активами более 1 млрд руб. и имеющих филиалы и представительства на территории более 2 субъектов РФ)</i> <i>Приказ N от _____</i>
4.	Сведения об обучении сотрудников, вовлеченных в процессы управления рисками кредитного кооператива (п. 5.2 БС УР)	1. Приказ об обучении N _____ от _____ 2. Программа обучения (в наличии/отсутствует) 3. Наличие журнала обучения (в наличии/отсутствует, все ли сотрудники прошли обучение)
5.	Проверка наличия в Положении об управлении рисками КПК (ПУР) норм, определенных БС УР	
	5.1. Цели и задачи управления рисками кредитного кооператива (п. 6.2.1 БС УР)	
	5.2. Организационная структура системы управления рисками кредитного кооператива, полномочия органов управления и должностных лиц кредитного кооператива в сфере управления рисками и порядок их взаимодействия (п. 6.2.2 БС УР)	
	5.3. Основные подходы к организации системы управления рисками кредитного кооператива (п. 6.2.3 БС УР)	
	5.4. Правила и методы оценки рисков (6.2.4 БС УР)	
	5.5. Правила формирования отчетов об управлении рисками (6.2.5 БС УР)	
	5.5. Порядок определения приемлемых уровней рисков и допустимых вероятных последствий риска по отдельным видам риска и по организации в целом (п. 6.2.6 БСУР)	
	5.6. Порядок действий в нестандартных и чрезвычайных ситуациях, под которыми понимаются нерегламентированные Положением об управлении рисками ситуации, в результате совершения которых уровень риска превысит приемлемый уровень (п. 6.2.7 БС УР)	
	5.7. Порядок фиксации решений должностных лиц, ответственных за операции, связанные с принятием рисков, решений органов управления кредитного кооператива по вопросам управления рисками, а также мероприятий, событий и действий, связанных с управлением рисками (6.2.8. БС УР)	

	5.8. Порядок и сроки представления должностными лицами и (или) структурными подразделениями, ответственными за обеспечение управления рисками, отчетов об управлении рисками, порядок обмена информацией по вопросам управления рисками и доведения до работников кредитного кооператива Положения об управлении рисками и иных документов, указанных в пункте 1.5. БС УР (п. 6.2.9 БСУР)	
	5.9. Принципы и порядок раскрытия информации об управлении рисками кредитного кооператива (6.2.10 БС УР)	
	5.10. Порядок ведения реестра рисков, возникающих в процессе осуществления деятельности кредитного кооператива (6.2.11 БС УР)	
6.	Проверка исполнения кредитным кооперативом требований Базового стандарта управления рисками и Положения об управлении рисками КПК	
	6.1. Осуществлялся ли пересмотр системы управления рисками кредитного кооператива с учетом изменений во внутренней и внешней среде, оказывающих влияние на деятельность кредитного кооператива (не реже одного раза в год — п. 6.6 БС УР, наличие реестра рисков за каждый проверяемый год)	Утверждение ПУР в новой редакции: 2019 год — 2020 год — 2021 год —
	6.2. Проверка наличия Журнала учета опасных событий (рисков), выявленных кредитным кооперативом	
	· Дата начала ведения Журнала	
	· Форма ведения Журнала	
	· Ответственный за ведение Журнала	
	· Соответствие формы журнала требованиям ПУР	
	· Количество риск-событий, произошедших в проверяемом периоде и отраженных в Журнале	
	· Величина убытков, полученная кредитным кооперативом в результате реализации риск-событий в проверяемом периоде	
	6.3. Оценка управления Стратегическим риском	
	· Количество показателей, включенных в оценку риска	
	· Количество риск-событий, произошедших в проверяемом периоде	
	· Значение допустимого (приемлемого) уровня риска, определенного ПУР	
	· Соответствие карты риска требованиям ПУР, форма заполнения карты риска, по всем ли риск-событиям были заполнены карты риска	
	· Периодичность отчетов по риску, количество отчетов в проверяемом периоде	
	· Принимались ли решения в целях управления риском в проверяемом периоде	

6.4. Оценка управления Репутационным риском		
	· Количество показателей, включенных в оценку риска	
	· Количество риск-событий, произошедших в проверяемом периоде	
	· Значение допустимого (приемлемого) уровня риска, определенного ПУР	
	· Соответствие карты риска требованиям ПУР, форма заполнения карты риска, по всем ли риск-событиям были заполнены карты риска	
	· Периодичность отчетов по риску, количество отчетов в проверяемом периоде	
	· Принимались ли решения в целях управления риском в проверяемом периоде	
6.5. Оценка управления Операционным риском		
	· Количество показателей, включенных в оценку риска	
	· Количество риск-событий, произошедших в проверяемом периоде	
	· Значение допустимого (приемлемого) уровня риска, определенного ПУР	
	· Соответствие карты риска требованиям ПУР, форма заполнения карты риска, по всем ли риск-событиям были заполнены карты риска	
	· Периодичность отчетов по риску, количество отчетов в проверяемом периоде	
	· Принимались ли решения в целях управления риском в проверяемом периоде	
6.6. Оценка управления Кредитным риском		
	· Количество показателей, включенных в оценку риска	
	· Количество риск-событий, произошедших в проверяемом периоде	
	· Значение допустимого (приемлемого) уровня риска, определенного ПУР	
	· Соответствие карты риска требованиям ПУР, форма заполнения карты риска, по всем ли риск-событиям были заполнены карты риска	
	· Периодичность отчетов по риску, количество отчетов в проверяемом периоде	
	· Принимались ли решения в целях управления риском в проверяемом периоде	
6.7. Оценка управления Рыночным риском		
	· Количество показателей, включенных в оценку риска	

	· Количество риск-событий, произошедших в проверяемом периоде	
	· Значение допустимого (приемлемого) уровня риска, определенного ПУР	
	· Соответствие карты риска требованиям ПУР, форма заполнения карты риска, по всем ли риск-событиям были заполнены карты риска	
	· Периодичность отчетов по риску, количество отчетов в проверяемом периоде	
	· Принимались ли решения в целях управления риском в проверяемом периоде	
6.8. Оценка управления Риском ликвидности		
	· Количество показателей, включенных в оценку риска	
	· Количество риск-событий, произошедших в проверяемом периоде	
	· Значение допустимого (приемлемого) уровня риска, определенного ПУР	
	· Соответствие карты риска требованиям ПУР, форма заполнения карты риска, по всем ли риск-событиям были заполнены карты риска	
	· Периодичность отчетов по риску, количество отчетов в проверяемом периоде	
	· Принимались ли решения в целях управления риском в проверяемом периоде	
6.9. Наличие в кредитном кооперативе Отчета о состоянии системы управления рисками		
	· Дата утверждения отчета уполномоченным органом	
	· Сведения о рассмотрении информации об управлении рисками на общем собрании членов кредитного кооператива за последние два года	
6.10. Контроль ведения Реестра рисков кредитного кооператива		
	· Дата начала ведения Реестра рисков	
	· Форма ведения Реестра рисков	
	· Соответствие формы Реестра рисков требованиям ПУР	
	· Количество идентификаторов опасных событий и мероприятий по их обработке, включенных в Реестр рисков	
7. Оценка кредитным кооперативом состояния риск-культуры		
	<i>Заполнить конкретные мероприятия, проведенные в кредитном кооперативе в отчетном периоде в целях развития риск-культуры</i>	

БС ЗПП: ОСНОВНЫЕ СРОКИ

Чем интересна эта статья:

узнаете, какие документы и в какие сроки КПК обязан предоставлять заемщикам и сберегателям, сколько нужно хранить записи переговоров с должниками, и как регламентированы сроки работы с обращениями пайщиков

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ДОГОВОРУ ЗАЙМА

Обязанность. Кредитный кооператив по договору займа обязан предоставить получателю финансовых услуг по его требованию заверенные уполномоченным должностным лицом следующие документы или их копии (или обосновать невозможность предоставления копий таких документов в связи с их утратой):

1) договор займа, подписанный сторонами;

2) подписанное получателем финансовых услуг заявление о предоставлении займа (если оформление такого заявления является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации);

3) документ, подтверждающий выдачу получателю финансовых услуг займа (ордер, платежное 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) документ, подтверждающий полное исполнение получателем финансовых услуг обязательств по договору займа.

Стоимость. Бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и не ограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа.

Срок. Документы (или их копии), указанные в подпунктах 1-4, предоставляются в течение **10 (десяти) рабочих дней** со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации об-

ращений». Документ (или его копия), указанный в подпункте 5 пункта 1 настоящей статьи, предоставляется **в течение 1 (одного) рабочего дня** со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в Журнале. Если в отношениях, возникающих в связи с предоставлением потребительского займа получателю финансовой услуги, участвовало третье лицо, действующее по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности, копии документов предоставляются кредитным кооперативом в срок, **не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней** (в отношении копии документа, предусмотренной подпунктом 5, в срок, **не превышающий 6 (шести) рабочих дней**) со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовых услуг в Журнале.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ДОГОВОРУ СБЕРЕЖЕНИЙ

Обязанность. Кредитный кооператив по договору передачи личных сбережений обязан бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовых услуг по его требованию заверенные уполномоченным должностным лицом следующие документы или их копии (или обосновать невозможность предоставления копий таких документов в связи с их утратой):

1) договор передачи личных сбережений, подписанный сторонами;

2) документ, подтверждающий передачу получателем финансовой услуги личных сбережений (ордер, платежное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).

Стоимость. Бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и не ограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа.

Срок. Документы (или их копии) предоставляются в течение **10 (десяти) рабочих дней** со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений».

РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ

Обязанность. Поступившее обращение заносится в Журнал регистрации обращений.

Срок. В течение **1 (одного) рабочего дня**, следующего за днем получения обращения.

Обязанность. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано рассмотреть обращение и составить ответ на поступившее к нему обращение.

Срок. В течение **15 (пятнадцати) рабочих дней** со дня его регистрации в Журнале, однако в любом случае не позднее следующего дня после истечения предельного срока для регистрации обращения в Журнале.



Поступившее в кооператив обращение нужно занести в Журнал регистрации обращений

Обязанность. Если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственное лицо обязано запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы.

Срок. В течение **15 (пятнадцати) рабочих дней** со дня его регистрации в Журнале.

Обязанность. В случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение.

Срок. В течение **5 (пяти) рабочих дней** с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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

Срок. В день заявления.

Обязанность. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся кредитным кооперативом.

Срок. В течение **1 (одного) года** с даты их регистрации в Журнале.

Обязанность. Кредитный кооператив использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

Срок. Не реже чем **1 (один) раз в год**.

РАБОТА С ПРОСРОЧКОЙ: ТРЕБОВАНИЯ БС ЗПП

Чем интересен этот материал:

узнаете, когда, каким образом и в какой срок информировать заемщиков о просрочке, как правильно провести реструктуризацию долга, как и на протяжении какого времени фиксировать и хранить переговоры с должниками

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы (далее — БС ЗПП) устанавливает для кредитных кооперативов ряд обязанностей, связанных с работой с просроченной задолженностью. Рассмотрим основные моменты.

ИНФОРМИРОВАНИЕ О ПРОСРОЧКЕ

Если возникает просрочка, КПК обязан **бесплатно не позднее 7 (семи) календарных дней со дня возникновения просроченной задолженности проинформировать должника о наличии такой задолженности**, вышеназванными способами.

Необходимо сообщить:

- информацию о факте просроченной задолженности,
- наименование КПК,
- контактный телефон КПК (третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива, в том числе на основании гражданско-правового договора или доверенности),
- сумму займа, процентов и иных платежей, не уплаченных в срок, которые определены условиями договора займа,
- порядок и сроки погашения просроченной задолженности,
- последствия просрочки исполнения денежного обязательства.

РЕСТРУКТУРИЗАЦИЯ

Реструктуризация задолженности — это решение кредитного кооператива в отношении задолженности полу-

чателя финансовой услуги, влекущее изменение порядка и (или) срока возврата или размера задолженности, в том числе:

- полное или частичное прощение начисленных процентов,
- уменьшение или неприменение неустойки (штрафа, пени) за несвоевременный возврат суммы займа,
- рассрочка,
- отсрочка платежа.

Если возникает просрочка по договору **потребительского займа**, КПК обязан обеспечить получателю финансовой услуги возможность подачи заявления о реструктуризации задолженности, а также иных предусмотренных документов. К порядку рассмотрения кредитным кооперативом заявления о реструктуризации задолженности применяются положения главы «Рассмотрение обращений».

Кредитный кооператив обязан:

- в доступной форме довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации;
- запросить недостающие документы у получателя финансовых услуг, в случае если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов.

Кредитный кооператив рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед кредитным кооперативом по договору потребительского займа в следующих случаях, наступивших после получения получателем финансовой услуги суммы потребительского займа:

1) смерть получателя финансовой услуги, в случае если наследник умершего получателя финансовых услуг принят в члены кредитного кооператива (пайщики);

2) несчастный случай, повлекший причинение тяжкого вреда здоровью получателю финансовой услуги или его близких родственников;

3) присвоение получателю финансовой услуги инвалидности 1-2 группы;

4) тяжелое заболевание получателя финансовых услуг, длящееся не менее 21 (двадцати одного) календарного дня со сроком реабилитации свыше 14 (четырнадцати) календарных дней;

5) вынесение судом решения о признании получателя финансовых услуг ограниченно дееспособным либо недееспособным;

6) одновременная утрата имущества на сумму свыше 500 000 (пятисот тысяч) рублей получателем финансовых услуг;

7) потеря работы получателем финансовых услуг в течение срока действия договора займа с последующей невозможностью трудоустройства в течение 3 (трех) месяцев и более, в случае если получатель финансовых услуг имеет несовершеннолетних детей либо семья получателя финансовых услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации относится к категории неполных;

8) обретение получателем финансовых услуг статуса единственного кормильца в семье;

9) призыв получателя финансовых услуг в Вооруженные силы Российской Федерации;

10) вступление в законную силу приговора суда в отношении получателя финансовых услуг,

устанавливающего наказание в виде лишения свободы;

11) произошедшее не по воле получателя финансовых услуг существенное ухудшение финансового положения, не связанное с указанными выше случаями, однако способное существенно повлиять на размер дохода получателя финансовых услуг и (или) его способность исполнять обязательства по договору об оказании финансовой услуги.

Перечисленные факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Банк России снова порекомендовал реструктурировать займы физлиц и субъектов МСП

В Информационном письме от 22.10.2021 г. N ИН-06-59/83 Банк России порекомендовал реструктурировать займы лиц, обратившихся с соответствующим заявлением с 01.11.2021 г. по 31.12.2021 г., в следующих случаях:

- для физлиц — в связи со снижением дохода заемщика (совокупного дохода всех заемщиков) до уровня, не позволяющего заемщику исполнять свои обязательства по такому договору, и (или) подтверждением наличия у заемщика или совместно проживающих с ним членов семьи COVID-19;
- для субъектов МСП (в том числе для самозанятых) — в любом случае.

По итогам рассмотрения заявления о реструктуризации кредитный кооператив принимает:

- решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа
- решение об отказе в удовлетворении заявления.

И затем направляет ему ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

Если КПК решает реструктурировать задолженность, в ответе КПК предлагает получателю

финансовых услуг заключить соответствующее соглашение. Проект соглашения кредитный кооператив представляет получателю финансовых услуг вместе с решением о реструктуризации задолженности установленными способами взаимодействия.

ДОСУДЕБНОЕ УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

При нарушении получателем финансовых услуг сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа кредитный кооператив доводит до сведения получателя финансовых услуг претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

В претензии, направляемой кредитным кооперативом, должна быть указана следующая информация:

- 1) наименование кредитного кооператива и сведения, достаточные для его идентификации;
- 2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовых услуг на дату предъявления претензии;
- 3) способ(способы) оплаты задолженности;
- 4) последствия неисполнения получателем финансовых услуг своих обязательств до указанного в претензии срока;

5) способы внесудебного разрешения спора, в том числе возможность использования процедуры медиации для разрешения спора (при наличии в договоре займа медиативной оговорки).

3. Кредитный кооператив и получатель финансовых услуг при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе посредством претензионного порядка, медиативных процедур и переговоров.

Если в срок, установленный претензией, требования, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовых услуг, кредитный кооператив вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

ХРАНЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ

Кредитный кооператив обязан фиксировать и хранить всех **инициируемые им** телефонные переговоры, текстовые, голосовые и иные сообщения, переписку через официальный сайт КПК и иные виды **взаимодействия с должником**,



К порядку рассмотрения кредитным кооперативом заявления о реструктуризации задолженности применяются положения главы «Рассмотрение обращений».

относящихся к деятельности кредитного кооператива **по возврату просроченной задолженности**, любыми способами.

Подлежат аудиозаписи телефонные переговоры, осуществляемые по инициативе кредитного кооператива **с числом членов более 3000** с должником **по договору потребительского займа** и относящиеся к деятельности кредитного кооператива **по возврату просроченной задолженности физического лица**.

Форма фиксации и хранения информации определяется кредитным кооперативом. При этом форма фиксации и хранения такой информации, во всяком случае, должна содержать:

- регистрационный номер,
- фамилию, имя и отчество (при наличии) должника,
- дату взаимодействия,
- содержание взаимодействия.

Кредитный кооператив обязан хранить зафиксированную информацию со дня совершения взаимодействия:

- 1) не менее 1 (одного) года — в отношении информации, фиксируемой на бумажном носителе;
- 2) не менее 6 (шести) месяцев — в отношении информации, фиксируемой на электронном носителе.

Кредитный кооператив обязан сообщать должнику о фиксации взаимодействия с ним.

ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ БС ЗПП ПРИ РАБОТЕ С ПРОСРОЧКОЙ

- КПК не информирует пайщиков о просрочке или делает это без соблюдения сроков,
- КПК не ведет журнал взаимодействия с пайщиками по вопросам возврата просрочки,
- В КПК нет решений о реструктуризации займов (если таковые займы есть),
- КПК не направляет досудебные претензии пайщикам,
- КПК не указывает обязательную информацию в досудебной претензии.

АФФИЛИРОВАННЫЕ К КПК ЛИЦА: РАЗБИРАЕМ НА ПРИМЕРАХ

Чем интересна эта статья:

на основе шести примеров узнаете, как меняется состав аффилированных лиц к КПК в зависимости от того, кто является единоличным исполнительным органом, связан ли кто-то из органов управления с коммерческой деятельностью, имеется ли в КПК контрольно-ревизионный орган или просто ревизор



Автор:
Марина Коханова,
заместитель
директора
СРО «Кооперативные
Финансы»

Аффилированные лица — это физические и (или) юридические лица, способные оказывать влияние на деятельность физических и (или) юридических лиц и признаваемые таковыми в соответствии с антимонопольным законодательством Российской Федерации.

В целях расчета финансовых нормативов и в целях заполнения раздела XII Отчета о деятельности КПК предстоит выявлять разных аффилированных лиц. Разберемся, кто ими является во втором случае.

Согласно Указанию Банка России от 2 февраля 2021 г. N 5722-У «О формах, сроках и порядке составления и представления в Банк России отчетности и иных документов и информации кредитных потребительских кооперативов»,

в графе 6 указываются следующие коды основания аффилированности:

A1-1 — член коллегиального органа управления КПК, за исключением члена общего собрания. Сюда относятся члены контрольно-ревизионного органа (ревизионной комиссии или наблюдательного совета).

A1-2 — член коллегиального исполнительного органа КПК. Сюда относятся члены правления.

A1-3 — лицо, осуществляющее полномочия единоличного исполнительного органа КПК. Здесь указываем председателя правления или директора КПК.

A2 — лица, входящие в группу лиц с данным КПК. Включение лица в группу лиц осуществляется в соответствии с признаками, указанными в части 1 статьи 9 Федерального закона от 26 июля 2006 года N 135-ФЗ «О защите конкуренции».

Руководствуясь определением аффилированных лиц, согласно Закону РСФСР от 22.03.1991 N 948-1 «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках» аффилированными лицами КПК как юридического лица являются:

- член его Совета директоров (наблюдательного совета) или иного коллегиального органа управления, член его коллегиального исполнительного органа, а также лицо, осуществляющее полномочия его единоличного исполнительного органа;
- лица, принадлежащие к той группе лиц, к которой принадлежит данное юридическое лицо;

КПК, как юридическое лицо, может принадлежать к нескольким группам лиц по следующим признакам:

- юридическое лицо и осуществляющие функции единоличного исполнительного органа этого юридического лица физическое лицо или юридическое лицо;
- физическое лицо, его супруг, родители (в том числе усыновители), дети (в том числе усыновленные), полнородные и неполнородные братья и сестры;
- хозяйственное общество и физическое лицо или юридическое лицо, если такое лицо на основании учредительных документов этого хозяйственного общества вправе давать этому хозяйственному обществу обязательные для исполнения указания;
- юридические лица, в которых более чем пятьдесят процентов количественного состава коллегиального исполнительного органа и (или) совета директоров (наблюдательного совета, совета фонда) составляют одни и те же физические лица;

• лица, каждое из которых по какому-либо из указанных выше признаков входит в группу с одним и тем же лицом, а также другие лица, входящие с любым из таких лиц в группу по какому-либо из указанных выше признаков.

Руководствуясь позицией Банка России в отношении определения лиц, аффилированных к самому КПК, изложенной в письме от 12.07.2021 N 44-14/2463, отражаем в графе 6 раздела XII отчета о деятельности КПК:

- членов контрольно-ревизионного органа (наблюдательный совет, ревизионная комиссия) по коду основания аффилированности А1-1, как членов коллегиального органа управления,
- членов Правления по коду основания аффилированности А1-2, установленному Указанием N 5722-У как членов коллегиального исполнительного органа,
- председателя правления или директора, в зависимости от того, кто является единоличным исполнительным органом, по коду А1-3.

Принимая во внимание, что согласно положениям части 3 статьи 24 Закона N 190-ФЗ персональный состав комитета по займам назначается правлением КПК, информация о членах комитета по займам не отражается в графе 6 раздела XII отчета о деятельности КПК.

Теперь давайте рассмотрим на примерах.

Если единоличным исполнительным органом является председатель правления, а в органах КПК нет лиц, связанных коммерческой деятельностью или хозяйственным обществом, картина будет выглядеть следующим образом.

Члены органов КПК и их родственники	Является ли пайщиком КПК	Должность	Код А 1-1	Код А 1-2	Код А 1-3	Код А2
Физлицо № 1	Да	ЕИО, член правления		+	+	+
Отец физлица № 1	Да	Член правления		+		+
Мать физлица № 1	Да	Член правления		+		+
Сестра физлица № 1	Да					+
Физлицо № 2	Да	Член правления		+		

Физлицо № 3	Да	Член правления		+		
Физлицо № 4	Да	Член комитета по займам				
Супруг физлица № 4	Да					
Физлицо № 5	Да	Член комитета по займам				
Физлицо № 6	Да	Член комитета по займам				
Физлицо № 7	Да	Член КРО	+			
Физлицо № 8	Да	Член КРО	+			
Физлицо № 9	Да	Член КРО	+			

Если единоличным исполнительным органом КПК является директор, код А 1-3 нужно присвоить ему, а не председателю правления. В этом случае председатель правления и его родственники перестают быть группой лиц, аффилированной кредитному кооперативу.

Члены органов КПК и их родственники	Является ли пайщиком КПК	Должность	Код А 1-1	Код А 1-2	Код А 1-3	Код А2
Физлицо № 1	Да	Председатель правления		+		
Отец физлица № 1	Да	Член правления		+		
Мать физлица № 1	Да	Член правления		+		
Сестра физлица № 1	Да					
Физлицо № 2	Да	Член правления		+		
Физлицо № 3	Да	Член правления		+		
Физлицо № 4	Да	Член комитета по займам				
Супруг физлица № 4	Да					
Физлицо № 5	Да	Член комитета по займам				
Физлицо № 6	Да	Член комитета по займам				
Физлицо № 7	Да	Член КРО	+			
Физлицо № 8	Да	Член КРО	+			
Физлицо № 9	Да	Член КРО	+			
Физлицо № 10	Да	Директор (ЕИО), не член правления			+	

Если вместо контрольно-ревизионного органа в кооперативе работает ревизор, код А 1-1 никому не присваиваем, т.к. в этом случае в КПК нет коллегиального органа управления.

Члены органов КПК и их родственники	Является ли пайщиком КПК	Должность	Код А 1-1	Код А 1-2	Код А 1-3	Код А2
Физлицо № 1	Да	ЕИО, председатель правления		+	+	+
Отец физлица № 1	Да	Член правления		+		+
Мать физлица № 1	Да	Член правления		+		+
Сестра физлица № 1	Да					+
Физлицо № 2	Да	Член правления		+		
Физлицо № 3	Да	Член правления		+		
Физлицо № 4	Да	Член комитета по займам				
Супруг физлица № 4	Да					
Физлицо № 5	Да	Член комитета по займам				
Физлицо № 6	Да	Член комитета по займам				
Физлицо № 7	Да	Ревизор				

Если в органах КПК есть лица, связанные с коммерческой деятельностью или хозяйственным общением, это необходимо учесть при присвоении кода А2. Например, в данном случае с деятельностью ООО связан председатель правления КПК. Так как он не является единоличным исполнительным органом кооператива, он, его родственники и ООО не будут являться группой лиц, аффилированных к КПК. Под кодом А2 необходимо отразить только директора КПК и его родственников.

Члены органов КПК и их родственники	Является ли пайщиком КПК	Должность	Код А 1-1	Код А 1-2	Код А 1-3	Код А2
Физлицо № 1	Да	Председатель правления		+		Группа лиц по принадлежности к группе ООО, но не к КПК
Отец физлица № 1	Да	Член правления		+		
Мать физлица № 1	Да	Член правления		+		
ООО, где ЕИО является физлицо № 1	Да					
Физлицо № 2	Да	Член правления		+		
Физлицо № 3	Да	Член правления		+		
Физлицо № 4	Да	Ревизор				

Физлицо № 5	Да	Директор (ЕИО), не член правления			+	+
Мать физлица № 5	Да					+
Сестра физлица № 5	Нет					+

Смотрите, как изменится картина, если директор (ЕИО) КПК одновременно является единоличным исполнительным органом какого-либо ООО.

Члены органов КПК и их родственники	Является ли пайщиком КПК	Должность	Код А 1-1	Код А 1-2	Код А 1-3	Код А2
Физлицо № 1	Да	Председатель правления		+		
Отец физлица № 1	Да	Член правления		+		
Мать физлица № 1	Да	Член правления		+		
Физлицо № 2	Да	Член правления		+		
Физлицо № 3	Да	Член правления		+		
Физлицо № 4	Да	Ревизор				
Физлицо № 5	Да	Директор (ЕИО), не член правления			+	+
Мать физлица № 5	Да					+
Сестра физлица № 5	Нет					+
ООО, где ЕИО является физлицо № 5	Нет					+

Еще одна ситуация. Предположим, кооператив реорганизовался путем разделения на два КПК, чтобы соблюдать требования Федерального закона N 190-ФЗ «О кредитной кооперации» к территориальному принципу объединения пайщиков. **В обоих кооперативах одинаковый состав правления.** Значит, кооперативы также будут аффилированными друг к другу. Нужно отразить это под кодом А2.

Члены органов КПК и их родственники	Является ли пайщиком КПК	Должность	Код А 1-1	Код А 1-2	Код А 1-3	Код А2
Физлицо № 1	Да	Председатель правления		+	+	+
Отец физлица № 1	Да	Член правления		+		+
Мать физлица № 1	Да	Член правления		+		+
Сестра физлица № 1	Да					+

Физлицо № 2	Да	Член правления		+		
Физлицо № 3	Да	Член правления		+		
Другой КПК, где в правление входят те же физлица	Нет					+
Физлицо № 4	Да	Член комитета по займам				
Супруг физлица № 4	Да					
Физлицо № 5	Да	Член комитета по займам				
Физлицо № 6	Да	Член комитета по займам				
Физлицо № 7	Да	Ревизор				

Жизнь многогранна и на практике может возникнуть множество ситуаций. Надеемся, этот материал поможет вам правильно определять аффилированных лиц в каждом конкретном случае.

Вебинары и семинары

для руководителей, бухгалтеров
и специалистов КПК

50

Вебинаров
проводим
ежегодно

590

КПК обучили
у нас своих
сотрудников

1320

Специалистов
КПК прошли
у нас обучение



Расписание вебинаров: profikpk.ru | 8 (863) 322-00-46

ПРИКАЗНОЕ ПРОИЗВОДСТВО

Чем интересна эта статья:

автор объясняет, чем отличается судебный приказ от решения суда, когда нужно подавать исковое заявление в мировой суд, а когда в суд общей юрисдикции, куда обращаться после отмены приказа и в какой суд подавать апелляционную жалобу



Автор:
Ольга Высоцкая,
директор
Учебного центра
Лиги кредитных союзов
(<http://profikpk.ru/>)

В процессе работы кооперативу приходится сталкиваться с гражданским судопроизводством, а именно — с подачей в суд на должников. Разберемся с чего начать, куда подавать и какие документы прилагать.

ПОЛУЧИТЬ СУДЕБНЫЙ ПРИКАЗ

В каких случаях обращаемся в мировой суд?

Взысканию в порядке приказного производства, подлежат суммы основного долга, а также начисленные суммы процентов и неустоек (штрафа, пени), суммы обязательных платежей и санкций, общий размер которых на момент подачи заявления о выдаче судебного приказа не должен превышать 500 тыс. рублей. Размер денежной суммы, указываемой в заявлении о выдаче судебного приказа, должен быть определен в твердой денежной сумме и не подлежит пересчету на дату выдачи судебного приказа, а также фактического исполнения денежного обязательства.

Если заявленное взыскателем требование адресовано нескольким

лицам, являющимся солидарными должниками (например, к заемщику и поручителю по договору), судебный приказ может быть вынесен мировым судьей также если общий размер заявленных требований не превышает пределов в 500 тыс. рублей.

ВАЖНО: требования, отнесенные к категории приказного судопроизводства, не могут быть рассмотрены в рамках искового, а такие иски подлежат возвращению заявителю.

Куда подаем?

В мировой суд по месту жительства ответчика. С учетом положений глав 3 и 11 ГПК РФ, при подаче заявления о выдаче судебного приказа подлежат применению также правила о подсудности по выбору истца в исковом производстве (статья 29 ГПК РФ) и договорной подсудности (статья 32 ГПК РФ). Данные правила применяются и в том случае, если соглашением сторон определена подсудность только искового требования.

Госпошлина при подаче заявления о вынесении судебного приказа составляет 50 процентов размера государственной пошлины, взимаемой при подаче искового заявления имущественного характера.

Как составляем и что прилагаем?

В заявлении о вынесении судебного приказа должны быть указаны:

1) наименование суда, в который подается заявление;

2) наименование взыскателя, его место жительства или место нахождения;

3) сведения о должнике: для гражданина-должника — фамилия, имя, отчество (при наличии) и место жительства, а также дата и место рождения, место работы (если они известны) и один из идентификаторов (страховой номер индивидуального лицевого счета, идентификационный номер налогоплательщика, серия и номер документа, удостоверяющего личность, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя, серия и номер водительского удостоверения, серия и номер свидетельства о регистрации транспортного средства),

4) требование взыскателя и обстоятельства, на которых оно основано;

5) документы, подтверждающие обоснованность требования взыскателя;

6) перечень прилагаемых документов.

Заявление о вынесении судебного приказа подписывается взыскателем или имеющим соответствующие полномочия его представителем. К заявлению, поданному представителем, должен быть приложен документ, удостоверяющий его полномочия.

Подытожим

- Подаем в мировой суд по месту жительства должника (одного из должников)

- Стороны в заявлении — заявители и должник (должники)

- Указать один из идентификаторов у должника

- Госпошлина: 50% от госпошлины, взимаемой при подаче искового заявления имущественного характера

- Название документа: заявление о вынесении судебного приказа

- Требование взыскателя и обстоятельства, на которых оно основано

- Подтверждающие документы и документы об уплате госпошлины

- Подпись

ЕСЛИ СУДЕБНЫЙ ПРИКАЗ ОТМЕНИЛИ

Куда подаем?

В мировой суд в рамках искового производства, если сумма иска не превышает 50 тыс. рублей, в противном случае — в суд общей юрисдикции. Подсудность: по месту жительства ответчика (ответчиков) либо договорная подсудность.

Что важно знать?

Стороны: истец и ответчик (ответчики).

Обязательно указать сведения об ответчике: фамилия, имя, отчество (при наличии) и место жительства, а также дата и место рождения, место работы (если они известны) и один из идентификаторов (п. 3 ч. 2 ст. 131 ГПК).

Госпошлина рассчитывается на сайте суда как за подачу искового заявления имущественного характера.

Название документа: исковое заявление о взыскании...

В иске необходимо указать:

- Цену иска.

- Требования и обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

- Расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;

- Сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом¹;

- Перечень прилагаемых к заявлению документов;

- Подпись заявителя или представителя.

¹ Действующим законодательством не предусмотрен обязательный претензионный или иной досудебный порядок урегулирования спора по взысканию задолженности по договору займа с должника-гражданина. Соблюдение претензионного порядка в данном случае не требуется, однако КПК следует помнить о требованиях ст. 18 Базового стандарта защиты прав получателей финансовых услуг КПК и положениях заключенного договора займа.

В заявлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства истца.

Что прилагаем?

- документ, подтверждающий уплату государственной пошлины
- доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца;
- документы, подтверждающие выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок установлен федеральным законом;
- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования;
- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;
- уведомление о вручении или иные документы, подтверждающие направление другим лицам, участвующим в деле, копий искового заявления и приложенных к нему документов, которые у других лиц, участвующих в деле, отсутствуют (квитанции об отправке искового заявления с приложениями и опись вложения).

ОБЖАЛОВАТЬ РЕШЕНИЕ СУДА

В случае несогласия с решением суда в целом либо в части, у истца есть право обжалования данного решения.

Куда подаем?

Апелляционные жалоба, представление подаются через суд, принявший решение. Апелляционные жалоба, представление, поступившие непосредственно в апелляционную инстанцию, подлежат направлению в суд, вынесший решение, для дальнейших действий в соответствии с требованиями статьи 325 ГПК.

Где рассматриваются?

Апелляционные жалобы, представления рассматриваются:

- 1) районным судом — на решения мировых судей;

- 2) верховным судом республики, краевым, областным судом, судом города федерального значения, судом автономной области, судом автономного округа, окружным (флотским) военным судом — на решения районных судов, решения гарнизонных военных судов.

Срок подачи

Апелляционные жалоба, представление могут быть поданы в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме, если иные сроки не установлены ГПК.

ВАЖНО: если в вышестоящий над районным суд идет не руководитель организации, то представителями в суде, могут выступать адвокаты и иные оказывающие юридическую помощь лица, имеющие высшее юридическое образование либо ученую степень по юридической специальности.

Содержание жалобы/представления

Апелляционные жалоба, представление должны содержать:

- 1) наименование суда, в который подаются апелляционные жалоба, представление;
- 2) наименование лица, подающего жалобу, представление, его место жительства или адрес;
- 3) номер дела, присвоенный судом первой инстанции, указание на решение суда, которое обжалуется;
- 4) требования лица, подающего жалобу, или требования прокурора, приносящего представление, а также основания, по которым они считают решение суда неправильным;
- 5) перечень прилагаемых к жалобе, представлению документов.

В апелляционных жалобе, представлении могут быть указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты и иные необходимые для рассмотрения дела сведения, а также заявления имеющие ходатайства.

В апелляционных жалобе, представлении не могут содержаться требования, не заявленные при рассмотрении дела в суде первой инстанции.

Ссылка лица, подающего апелляционную жалобу, или прокурора, приносящего апелляционное представление, на новые доказательства, которые не были представлены в суд первой инстанции, допускается только в случае обоснования в указанных жалобе, представлении, что эти

доказательства невозможно было представить в суд первой инстанции.

Апелляционная жалоба подписывается лицом, подающим жалобу, или его представителем. К жалобе, поданной представителем, должны быть приложены доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочие представителя и оформленные в порядке, установленном статьей 53 ГПК, если в деле не имеется такого документа.

Что прилагаем?

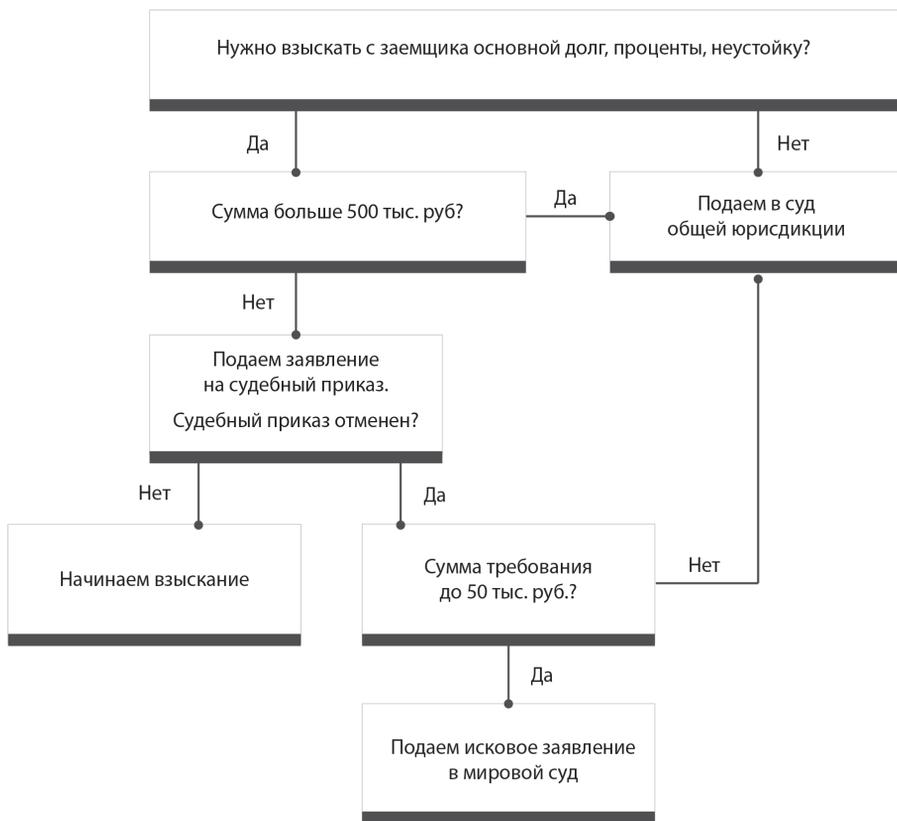
К апелляционной жалобе также прилагаются:

- 1) документ, подтверждающий уплату государственной пошлины в установленных размере и порядке по уплате государственной пошлины
- 2) документ, подтверждающий направление или вручение другим лицам, участвующим в деле, копий апелляционных жалоб, представления и приложенных к ним документов,

которые у других лиц, участвующих в деле, отсутствуют, в том числе в случае подачи в суд апелляционных жалобы, представления и приложенных к ним документов посредством заполнения формы, размещенной на официальном сайте соответствующего суда в Интернете.

Полезные ссылки

- ГПК
- Постановление Пленума ВС РФ N 62 от 27 декабря 2016 года «О некоторых вопросах применения судами положений Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации о приказном производстве».
- Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 N 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства».



ВЗЫСКАТЬ НЕЛЬЗЯ, ПРОСТИТЬ МОЖНО

Чем интересна эта статья:

узнаете, как простить долг должнику после вступления в силу судебного акта и как доказать налоговым органам, что кооператив правомерно «простил» долг



Автор:
Елена Папп,
заместитель
председателя
по безопасности
КПК «Касса
Взаимопомощи»
г. Ижевск

Работа с должниками в нашем кооперативе ведется постоянно, и, если на досудебном этапе не получается взыскать задолженность, кооператив обращается в суд с требованием о ее взыскании в принудительном порядке, в том числе с начислением процентов за пользование займом и неустойки вплоть до момента возврата суммы основного долга. Зачастую бывают ситуации, когда сумма пеней и процентов явно несоразмерна сумме основного долга. Такая ситуация не лучшим образом сказывается на показателях как самого кооператива, так и тягощает положение должника. Поэтому наш кооператив старается идти навстречу должнику и предлагает «простить» часть пеней, при условии, что должник погасит основной долг и проценты. Если кооперативу удастся достичь согласия в этом вопросе, то между кооперативом и должником подписывается мировое соглашение, по которому должнику прощается определенная сумма задолженности, как правило, это часть пеней,

при условии выплаты основного долга и процентов. Это может быть единовременная выплата либо согласованный график.

Важный момент — данное мировое соглашение подается в суд, вынесший судебный акт, с целью его утверждения на стадии исполнения. Кооператив не прощает долг самостоятельно, так как мог бы это сделать согласно N 353-ФЗ в период действия договора займа. Поэтому если был судебный акт по взысканию задолженности, то и судебным же актом должно быть утверждено мировое соглашение об изменении суммы, подлежащей взысканию. Данным документом могут быть остановлены начисления процентов и пеней, изменены условия и порядок оплаты определенной суммы и так далее. После получения данного судебного акта, в котором утверждены условия мирового соглашения, прощенные должнику суммы списываются как безнадежные долги.

В нашем случае в ходе проведения камеральной налоговой про-

верки налоговый орган решил, что кооператив необоснованно отнес прощенные по мировым соглашениям долги к безнадежным, тем самым занижил налогооблагаемую базу и недоплатил налоги. По мнению налоговых органов, кооперативу было необходимо доначислить налоги и пени и привлечь к административной ответственности. Кооператив с этим мнением был не согласен. Применяя в своей работе такую практику, кооператив руководствовался, прежде всего, положениями Постановления Президиума ВАС РФ от 15.07.2010 г. N 2833/10, согласно которому, при прощении долга, у налогоплательщика должны быть доказательства направленности этих действий на получение дохода, о чем может свидетельствовать наличие у кредитора коммерческого интереса в прощении долга, который, в частности, может выражаться в достижении соответствующего мирового соглашения, направленного на урегулирование взаимных требований. И здесь высшие арбитры не ограничивают нас конкретным перечнем доказательств. По мнению же налоговиков, кооператив не имел экономического обоснования в прощении долга и необоснованно простил должнику часть долга. Конечно, кооператив заинтересован, в первую очередь, вернуть сумму основного долга и процентов по ней, а не до бесконечности начислять пени и в итоге получить огромную сумму, нерелевантную к взысканию. В качестве доказательств наличия у кооператива коммерческого интереса по прощению части долга кооператив предъявил внутреннюю переписку сотрудников и непосредственно переписку с должником. Это были служебные записки управляющего и специалиста службы экономической безопасности, заявления должника с просьбой списать часть пеней. Также кооператив настаивал на том, что согласно нормам НК РФ безнадежными долгами признаются долги, по которым обязательство прекращено на основании акта государственного органа. А судебное решение — это и есть акт волеизъявления органа государственной власти.

Прощение долга признается дарением только в том случае, если суд установит намерение кредитора освободить должника от обязанности по уплате долга в качестве дара.

Хочется еще отметить: такую работу надо проводить с осторожностью. Наш кооператив заранее договаривался с должником, получал с него установленные в мировом соглашении суммы и лишь потом шел с этим соглашением в суд, чтобы у должника не было возможности уйти от исполнения своих обязательств. Иначе могло получиться так, что кооператив простил долг взамен на определенную выплату в оговоренный срок, получил мировое соглашение, а долг так и остался долгом, причем с частичным прощением, вот это и было бы настоящим дарением.

Примеры случаев, которые налоговый орган расценил как необоснованно прощенные долги

Пример 1

По судебному приказу в нашу пользу подлежит взысканию:

- задолженность по займу — 111 322 рубля,
- задолженность по процентам за пользование займом — 16 640 рублей,
- задолженность по штрафной неустойке — 2 628,72 рубля,
- возмещение расходов по госпошлине — 1 905,91 рубля,
- сумму по процентам за пользование займом из расчета 2,6% в месяц от суммы займа до дня фактического исполнения своих обязательств,
- суммы по штрафной неустойке из расчета 0,5% за каждый день просрочки на сумму остатка задолженности по основному долгу до дня фактического исполнения.

Кооператив передал на исполнение судебные приказы в ССП. В отношении заемщика и поручителя возбуждено исполнительное производство. Заемщик умирает. По исполнительным производствам были произведены платежи в размере 310 549,99 рубля, остаток долга по штрафной неустойке составил 165 000 рублей.

Поручитель написал на имя Председателя КПК «КВ» заявление с просьбой списать часть пеней и обязательством оплачивать по 6 000,00 рубля ежемесячно. Согласно внутреннему распоряжению Председателя КПК «КВ» должнику было предложено оплатить 65 000,00 рубля с целью дальнейшего подписания мирового соглашения о прощении части пеней. Получается, что кооператив согласился списать 100 000 рублей, но при этом 65 000 рублей получил в доход. Между КПК «КВ» и поручителем заключается

мировое соглашение, согласно которому взыскатель — КПК «КВ» отказывается от взыскания суммы неустойки в размере 100 000 рублей. Суд утвердил данное соглашение.

В этой ситуации кооперативом предприняты надлежащие меры по взысканию сумм задолженности: кооператив обращался в суд за вынесением судебного акта, подавал заявление в службу судебных приставов о возбуждении исполнительного производства, в ходе исполнительных производств с должников были удержаны суммы основного долга, процентов и неустойки. Мировое соглашение было утверждено судом, а суд не утверждает мировое соглашение, если оно противоречит закону или нарушает права и законные интересы других лиц.

Пример 2

По судебному приказу в нашу пользу подложит взысканию:

- задолженность по займу — 14 862 рубля,
- задолженность по процентам за пользование займом — 2 280 рублей,
- задолженность по штрафной неустойке — 1 718,57 рубля,
- возмещение расходов по госпошлине — 565,83 рубля,
- суммы по процентам за пользование займом из расчета 1,9% в месяц от суммы займа до дня фактического исполнения своих обязательств,
- суммы по штрафной неустойке из расчета 0,5% за каждый день просрочки на сумму остатка задолженности по основному долгу до дня фактического исполнения своих обязательств.

В отношении заемщика и поручителя возбуждено исполнительное производство. В счет погашения долга по судебному приказу были произведены платежи на сумму 57 310,12 рубля. Заемщик умер, остаток долга по штрафной неустойке составил 27 707,32 рубля. Согласно служебной записке управляющего дополнительного офиса было предложено остановить начисление процентов и пеней по судебному приказу в связи со смертью заемщика, так как физическое и финансовое положение женщины поручителя было тяжелым. Председателем КПК «КВ» была наложена резолюция на служебную записку, согласно которой необходимо было предложить поручителю оплатить сумму основного долга для целей последующего заключения мирового соглашения

по списанию пеней. Задолженность по основному долгу была закрыта поручителем.

Между КПК «КВ» поручителем заключено мировое соглашение, согласно которому взыскатель — КПК «КВ» отказывается от взыскания суммы неустойки в размере 27 707,32 рубля. Определением суда утверждено мировое соглашение на стадии исполнительного производства.

В этом случае кооперативом предприняты надлежащие меры по взысканию сумм задолженности; КПК «КВ» обращался в суд, за вынесением судебного акта, подавал заявления в службу судебных приставов о возбуждении исполнительного производства, в ходе исполнительных производств с должников были удержаны суммы основного долга, процентов и неустойки. Мировое соглашение было утверждено судом, а суд не утверждает мировое соглашение, если оно противоречит закону или нарушает права и законные интересы третьих лиц. К участию в рассмотрении заявления об утверждении мирового соглашения в качестве заинтересованного лица может быть привлечен судебный пристав-исполнитель, на исполнении которого находится соответствующий исполнительный документ. Вместе с тем, отсутствие судебного пристава не препятствует суду утвердить мировое соглашение.

Об утверждении мирового соглашения суд выносит определение, на основании которого судебный пристав-исполнитель прекращает исполнительное производство. Однако необходимо обратить внимание на следующий момент: при отмене судебного акта, ставшего основанием для прекращения исполнительного производства, либо изменении обстоятельств, послуживших основанием для прекращения исполнительного производства, оно возобновляется по заявлению взыскателя или инициативе судебного пристава-исполнителя. Наш кооператив действует иначе: в случае, если кооператив простил часть долга и, допустим, утвердили новый график платежей, а должники его не исполняют, то кооператив просит выдать новый исполнительный лист в связи с неисполнением условий мирового соглашения взамен на прежний исполнительный документ, взыскания по которому были прекращены мировым соглашением.

Важно: только акт государственного органа — суда — является правовым основанием для признания долгов безнадежными и дает возможность снизить налогооблагаемую базу.

О РАБОТЕ С ЗАЕМЩИКАМИ И СБЕРЕГАТЕЛЯМИ

Чем интересен материал:

узнаете, в каких случаях можно списать безнадежную задолженность за счет РВПЗ, распространяются ли ограничения предельной ставки по привлечению сбережений пайщиков, являющихся ИП, может ли КПК выкупать долговые обязательства пайщиков у третьих лиц

Публикуем подборку ответов на распространенные вопросы руководителей кредитных кооперативов.

МАТЕРИНСКИЙ КАПИТАЛ

Как прописать во внутренних документах КПК методы и сроки контроля целевого использования денежных средств по займам, погашаемым средствами материнского (семейного) капитала?

Согласно п. 4.10 Базового стандарта совершения кредитным потребительским кооперативом операций на финансовом рынке (утв. Банком России, протокол N КФНП-29 от 13.10.2020 г.), в целях контроля действительного улучшения условий проживания заемщика и членов его семьи до заключения договора

ипотечного займа на приобретение или строительство жилого помещения заемщиками, имеющими детей и располагающими Государственным сертификатом на материнский (семейный) капитал, кредитный кооператив обязан:

- проверить наличие объекта недвижимости и его соответствие условиям проживания,

- оформить результаты проверки соответствующим документом, определенным внутренними документами кредитного кооператива.

Согласно п. 4.11 указанного Базового стандарта для обеспечения контроля целевого использования средств материнского (семейного) капитала договор ипотечного займа на приобретение или строительство жилого помещения членом кредитного кооператива

(пайщиком), на погашение которого предполагается направить средства материнского (семейного) капитала, должен быть заключен с обязательным условием использования заемщиком полученных средств на приобретение (строительство) жилого помещения в целях улучшения жилищных условий семьи заемщика.

Иные методы, а также сроки осуществления и прекращения контроля устанавливаются кредитным кооперативом в своих внутренних документах самостоятельно.

Например, в случаях, если средства материнского (семейного) капитала направляются на погашение ипотечного займа на приобретение недвижимости, кредитный кооператив может предусмотреть во внутренних документах, что **контроль за целевым исполь-**

зованием заемных средств прекращается в день оформления приобретенного жилого помещения в общую собственность лица, получившего сертификат, его супруга и детей с определением размера долей.

Например, в случаях, если средства материнского (семейного) капитала направляются на погашение ипотечного займа на приобретение недвижимости, кредитный кооператив может предусмотреть во внутренних документах, что контроль за целевым использованием заемных средств прекращается в день оформления приобретенного жилого помещения в общую собственность лица, получившего сертификат, его супруга и детей с определением размера долей.

Если речь идет о строительстве жилого помещения, полагаем, можно ориентироваться на нормы ст. 10 Федерального закона от 29.12.2006 г. N 256-ФЗ (ред. от 22.12.2020 г., с изм. от 29.06.2021 г.) «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей»:

Часть средств материнского (семейного) капитала в сумме, не превышающей 50 процентов размера средств материнского (семейного) капитала, полагающихся лицу, получившему сертификат, на дату подачи им заявления о распоряжении, может быть выдана <...> указанному лицу на строительство (реконструкцию) объекта индивидуального жилищного строительства.

[Оставшаяся] часть средств материнского (семейного) капитала <...> может быть использована на те же цели не ранее чем по истечении 6 месяцев со дня предыдущего направления части средств материнского (семейного) капитала при представлении лицом, получившим сертификат, документа органа, уполномоченного на выдачу разрешения на строительство, подтверждающего проведение основных работ по строительству объекта индивидуального жилищного строительства (монтаж фундамента, возведение стен и кровли) или проведение работ по реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства, в результате которых общая площадь жилого помещения (жилых помещений) реконструируемого объекта увеличивается не менее чем на учетную норму площади жилого помещения, устанавливаемую в соответствии с жилищным законодательством Российской Федерации.

То есть в случае, если строительство дома не окончено, контроль за целевым использованием

заемных средств не стоит прекращать ранее, чем заемщик предоставит документ органа, уполномоченного на выдачу разрешения на строительство, подтверждающего проведение основных работ по строительству объекта индивидуального жилищного строительства (монтаж фундамента, возведение стен и кровли).

Согласно постановлению Правительства РФ от 12.12.2007 г. N 862 (ред. от 16.04.2021 г.) «О Правилах направления средств (части средств) материнского (семейного) капитала на улучшение жилищных условий» лицо, получившее сертификат, или супруг лица, получившего сертификат, обязаны оформить приобретенное жилое помещение в общую собственность лица, получившего сертификат, его супруга и детей с определением размера долей в течение 6 месяцев после полной выплаты задолженности по кредиту (займу), средства которого были направлены полностью или частично на приобретение (строительство, реконструкцию) жилого помещения или на погашение ранее полученного кредита (займа) на приобретение (строительство, реконструкцию) этого жилого помещения, и погашения регистрационной записи об ипотеке указанного жилого помещения. В связи с этим кредитный кооператив может указать в Положении о порядке предоставления займов членам КПК, что контроль за выделением долей длится в течение 6 месяцев после полной выплаты задолженности по ипотечному займу и прекращается в день выделения долей.

Полагаем, в Положении о порядке предоставления займов членам КПК также стоит указать лиц, ответственных за контроль той или иной процедуры по работе с ипотечными займами, погашаемыми средствами материнского капитала.

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПАЙЩИКАМИ

Может ли КПК выкупать долговые обязательства пайщиков у третьих лиц?

В соответствии с требованиями ч. 2 ст. 3 Федерального закона N 190-ФЗ «О кредитной кооперации», кредитный кооператив помимо организации финансовой взаимопомощи своих членов вправе заниматься иными видами деятельности с учетом ограничений, установленных ст. 6 Федерального закона «О кредитной кооперации», при условии, если такая деятельность

служит достижению целей, ради которых создан кредитный кооператив, соответствует этим целям и предусмотрена уставом кредитного кооператива.

Согласно ч. 1, ч. 3.1 ст. 3 Федерального закона «О кредитной кооперации» деятельность кредитного кооператива должна быть направлена на удовлетворение финансовых потребностей членов кредитного кооператива (пайщиков) и состоит в организации финансовой взаимопомощи членов кредитного кооператива (пайщиков) посредством:

1) объединения паенакоплений (паев) и привлечения денежных средств членов кредитного кооператива (пайщиков) и иных денежных средств в порядке, определенном настоящим Федеральным законом, иными федеральными законами и уставом кредитного кооператива;

2) размещения указанных в пункте 1 настоящей части денежных средств путем предоставления займов членам кредитного кооператива (пайщикам) для удовлетворения их финансовых потребностей.

Таким образом, полагаем, КПК деятельность по выкупу долговых обязательств своих пайщиков у третьих лиц путем заключения договоров цессии или купли-продажи закладных, не может осуществляться, так как не служит достижению целей, ради которых создан кредитный кооператив, не направлена на удовлетворение финансовых потребностей членов кредитного кооператива и несет предпринимательские риски получения кредитным кооперативом убытков при проведении вышеуказанных сделок.

Распространяются ли ограничения предельной ставки по привлечению сбережений пайщиков, являющихся индивидуальными предпринимателями?

В соответствии со ст. 4 Федерального закона N 190-ФЗ «О кредитной кооперации» кредитный кооператив привлекает денежные средства своих членов на основании:

1) договоров займа, заключаемых с юридическими лицами;

2) договоров передачи личных сбережений, заключаемых с физическими лицами в порядке, предусмотренном ст. 30 указанного Федерального закона.

В соответствии с п. 4 Постановления Конституционного Суда РФ от 17.12.1996 N 20-П

«По делу о проверке конституционности пунктов 2 и 3 части первой статьи 11 Закона Российской Федерации от 24 июня 1993 года «О федеральных органах налоговой полиции» юридическое лицо, в отличие от гражданина — физического лица, имеет обособленное имущество и отвечает по своим обязательствам именно этим имуществом. Гражданин же (в случае, если он является индивидуальным предпринимателем без образования юридического лица) использует свое имущество не только для занятия предпринимательской деятельностью, но и в качестве собственно личного имущества, необходимого для осуществления неотчуждаемых прав и свобод. Имущество гражданина в этом случае юридически не разграничено.

Учитывая вышеизложенное, полагаем, что ограничения к максимальному размеру платы (процентов, комиссии) за использование кредитным кооперативом привлеченных денежных средств члена кредитного кооператива (пайщика) с учетом всех выплат, причитающихся по договору передачи личных сбережений, установленные п. 3.8.2 Базового стандарта совершения КПК операций на финансовом рынке, относятся также и к сбережениям, привлеченным от физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица.

Если пайщик передает первоначальный взнос сбережений, а потом, согласно договору, регулярно пополняет сумму сбережений, как правильно оформить договор передачи личных сбережений?

В соответствии с ч. 4 ст. 30 Федерального закона N 190-ФЗ «О кредитной кооперации» договор передачи личных сбережений должен содержать условия о сумме передаваемых денежных средств. Полагаем, что каждое пополнение первоначальной суммы сбережений должно сопровождаться заключением соответствующего дополнительного соглашения.

При этом, согласно п. 3.8.1 Базового стандарта совершения КПК операций на финансовом рынке, возможность внесения членом кредитного кооператива (пайщиком) в течение срока действия договора передачи личных сбережений дополнительных денежных средств свыше суммы, указанной в договоре передачи личных сбережений, должна быть предусмотре-

на условиях договора и подтверждаться соглашением сторон.

СПИСАНИЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

В каких случаях возможно списание дебиторской задолженности, признанной безнадежной, за счет сформированного РВПЗ?

Порядок формирования резерва на возможные потери по займам (РВПЗ) в кредитных потребительских кооперативах (КПК) регулируется Указанием Банка России от 14.07.2014 N 3322-У «О порядке формирования кредитными потребительскими кооперативами резервов на возможные потери по займам».

Порядок списания безнадежной задолженности по займу за счет сформированного по ней резерва изложен в п. 7-8 Указания 3322-У:

- списание осуществляется по решению уполномоченного органа КПК (Правления);
- списание с баланса задолженности осуществляется по займам, в отношении которых были предприняты необходимые юридические и фактические действия по ее взысканию;
- списание осуществляется при наличии актов уполномоченных государственных органов, необходимых и достаточных для принятия решения о списании задолженности по займу

за счет сформированных под нее резервов, либо документов, доказывающих невозможность взыскания задолженности по займу;

- списание с баланса безнадежной задолженности по займу является обоснованным при неисполнении заемщиком обязательств по договору займа в течение не менее одного года до даты принятия решения о списании безнадежной задолженности по займу;

- одновременно со списанием с баланса безнадежной задолженности по основному долгу за счет РВПЗ по решению уполномоченного органа списывается задолженность по процентам, начисленным по соответствующему договору займа.

Наличие всех перечисленных оснований обязательно.

Следовательно, если суд отказал кооперативу в удовлетворении исковых требований по взысканию задолженности, либо пайщик признан банкротом, либо пайщик умер, а наследники отсутствуют, необходимо проверить, соблюдены ли остальные основания для списания безнадежной задолженности за счет РВПЗ. В частности, прошло ли не менее одного года с даты неисполнения заемщиком обязательств по договору займа до даты принятия решения о списании безнадежной задолженности по займу и так далее.



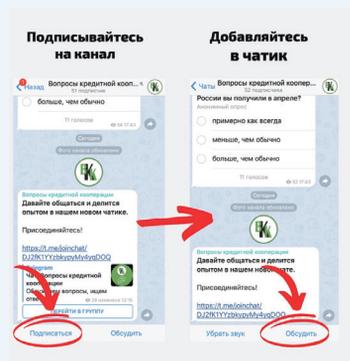
Мы запустили Telegram канал



На канале журнала "ВКК" коротко пишем о главных новостях кредитной кооперации.

В привязанном к каналу чате руководители и сотрудники КПК обсуждают последние новости и обмениваются опытом.

Присоединяйтесь!
[@vkk_journal](https://t.me/vkk_journal)



ПОЛЕЗНЫЙ СОФТ, КОТОРЫЙ СЭКОНОМИТ ВАМ ВРЕМЯ

Чем интересна эта статья:

узнаете, какими инструментами пользуются коллеги для решения повседневных задач: чаты, менеджеры задач, виртуальные доски и многое другое



Автор:
Евгения Костылева,
руководитель
Департамента развития
КПК «Первое
Мурманское общество
взаимного кредита»,
г. Мурманск

Мы живем в интересное время. Внешняя среда изменяется очень быстро. Так же быстро нужно изменяться и нам, чтобы не оказаться «за бортом». Но откуда взять время, если расписание уже полностью забито на месяц вперед?

Вы не одиноки! Люди во всем мире страдают от недостатка времени, а следовательно, постоянно появляются продукты, которые решают эту боль.

Мы в «Первом Мурманском» стараемся избавляться от задач, которые можно решить с помощью программ/приложений. Тем самым мы «генерируем» дополнительное время на более важные задачи. А время = деньги!

Поделимся инструментами, которыми мы активно пользуемся.

MAIL.RU АГЕНТ

Мессенджер для оперативной связи, к которому подключены все сотрудники кооператива. Можно написать любому сотруднику лично, чтобы задать вопрос по его профилю. У нас есть тематические чаты, например, Технические неполадки, Обновления в программе, Чат Дней Рождений и Кадровых перестановок. А также есть чаты по интересам, например, Чат книголюбов.

Самый главный наш чат — «Я — молодец!». В нем любой сотрудник может поблагодарить коллегу или целый отдел за оказанную помощь, оперативное решение вопроса или поделиться своим профессиональным достижением. Мы уже не представляем, как мы жили без «Я — молодец!».

TRELLO

Менеджер задач. Интерфейс предоставляет возможность создать доску по определенной теме или проекту. На доске размещаются списки задач, например:

Входящие задачи, В работе, Выполнено. В списках размещаются сами задачи. Задачи можно перетаскивать между списками, назначать исполнителей, вести обсуждение, прикладывать файлы, управлять сроками, настраивать уведомления на изменения задачи.

Это приложение высвобождает очень много времени для команд, работающих над проектом, благодаря прозрачности приоритетов задач, возможности в режиме онлайн видеть на каком этапе находится каждая из задач. Время экономится даже на элементарных вещах: руководителю не нужно постоянно подходить к сотруднику с вопросом: «Как дела с этой задачей?».

ZOOM/DISCORD

Одним из плюсов пандемии стало крушение территориальных барьеров между сотрудниками кооператива. Онлайн совещания — для нас теперь обыденность. А отдел автоматизации полностью перешел на удаленный режим работы.

Для компании важно, чтобы сотрудники не потеряли связь с ней и с коллегами. С помощью подобных программ создается эффект присутствия.

MS POWERPOINT

Не нуждающийся в представлении мастер презентаций. Без него невозможно представить свой проект или отчет в выгодном свете. При этом легок в использовании.

GOOGLE.ФОРМЫ

Приходилось ли вам собирать обратную связь, например от сотрудников? Если да, то вы наверняка знаете, сколько времени это съедает.

Google Формы предоставляют возможность быстро провести опрос и автоматически собрать статистику. Гибок в настройках и прост в использовании.

ICLOUD.КАЛЕНДАРЬ

Бывало ли такое, что вы забывали про совещание или опаздывали на него? Apple дает возможность создать общий календарь для команды. То есть все члены команды будут видеть

расписание запланированных встреч и получать напоминания. Это ли не чудо для руководителя, рабочий день которого на 80% состоит из разного рода встреч?

MIRO

Интерактивная онлайн-доска, на которой можно размещать картинки, документы, делать заметки — рисовать, писать, клеить стикеры — сохраняя результаты в реальном времени. Кроме того, можно пригласить коллег, чтобы работать вместе. Прекрасно подходит для разработки алгоритмов, схем работы, накопления идей.

MINDNODE

Приложение для мозговых штурмов и создания интеллект-карт. Помогает структурировать информацию. Полезно для разработки бизнес-процессов, алгоритмов работы и тому подобное.

DASHBOARD

Дашборд — это отчет, который в реальном времени показывает результаты отдела по работе с пайщиками. Дашборд визуализирует информацию с помощью диаграмм и графиков, то есть делает ее наглядной. Руководителям помогает быстро определить какие офисы отстают от плана по тем или иным показателям, чтобы вовремя принять корректирующие действия. А для сотрудников по работе с пайщиками является своего рода рейтингом и мотивирует занимать лидирующие места.

ПАНЕЛЬ ИНДИКАТОРОВ

Инструмент методологии Адизеса. Панель индикаторов — достаточно обширная тема и достойна отдельной статьи. Если коротко, то это самые важные показатели организации, за которыми с определенной периодичностью наблюдает исполнительный комитет. Панель помогает быстро определить отклонения от намеченной цели и принять корректирующие действия.

Будем рады, если наш список поможет вам быть более продуктивными в этом дивном новом мире.

РАЗВИТИЕ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА В КПК

Чем интересна эта статья:

автор рассказывает, зачем кооперативам улучшать клиентский сервис, как замерять уровень лояльности пайщиков и какие шаги предпринять, чтобы повысить этот показатель



Автор:
Анна Ковала,
руководитель отдела
клиентского сервиса
КПК «Первое
Мурманское общество
взаимного кредита»,
г. Мурманск

ЧТО ТАКОЕ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС?

Клиентский сервис — это опыт взаимодействия клиента с компанией. Пайщик должен понимать и чувствовать поддержку и заботу кооператива как до, так и после заключения договора. Мы работаем на опережение — стараемся предугадать вопросы пайщиков, их потребности и возражения.

ПОЧЕМУ ВАЖЕН КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС?

Конкуренция

Рынок переполнен, конкуренция необычайно высока, предложения давно превышают спрос. Клиент стал разборчивее. Именно на основании сервиса он принимает решение о дальнейшем сотрудничестве.

Лояльность

Удержать клиента, сделав его лояльным, в 6-8 раз дешевле, чем привлечь нового. Довольный кли-

ент станет амбассадором, расскажет о своем позитивном опыте друзьям и родственникам, что, по сути, является бесплатной рекламой. 81% потребителей прислушиваются к положительному отзыву близкого им человека о том или ином бренде.

Имидж

Для кооперативов, работающих в условиях недобросовестности некоторых участников рынка, имидж очень важен.

Таким образом, клиентский сервис помогает удерживать и привлекать клиентов и увеличивает доходы компании.

С ЧЕГО НАЧАТЬ?

Необходимо измерить уровень лояльности, уровень удовлетворенности сервисом ваших пайщиков. Самый простой способ — телефонный опрос. Эти данные помогут придумать план, как развивать клиентский сервис и кооператив в целом.

С помощью каких вопросов измерить лояльность и уровень удовлетворенности клиентским сервисом?

1) Выявляем удовлетворенность качеством обслуживания:

«Как бы Вы оценили работу финансового консультанта от 0 до 10, где 10 — наивысшая оценка?»

Если клиент ставит оценку 8 и ниже, это говорит о недоработках. В ходе беседы выясняем подробности и стараемся исправить ситуацию и впечатление, снимаем неудовлетворенность. Чаще всего клиент что-то не так понял, забыл или постеснялся уточнить.

2) Выясняем удовлетворенность ценой продукта:

«Насколько выгодными Вы считаете условия по Вашему займу от 0 до 10, где 10 — очень выгодные, 0 — совсем не выгодные».

Получая оценку 8 и ниже, уточняем, с кем клиент сравнивает, и проводим отстройку от конкурентов, делая упор на наши преимущества: прозрачность, понятность условий, индивидуальный подход, отсутствие комиссий и страховок.

3) Чтобы выяснить уровень NPS (лояльности):

«С какой вероятностью Вы порекомендуете «Первое Мурманское» друзьям и знакомым? Также по шкале от 1 до 10».

В зависимости от полученных оценок, потребители делятся на 3 группы:

9 и 10 баллов — сторонники компании (максимально лояльно и готовы рекомендовать);

7 и 8 баллов — относятся неплохо, но и не «влюблены» в нас;

от 6 до 0 баллов — критики.

Общий NPS считается по формуле: доля сторонников компании минус доля критиков, разделить на общее количество опрошенных и умножить на 100%.

РЕЗУЛЬТАТ РАБОТЫ «ПЕРВОГО МУРМАНСКОГО»

Уровень лояльности пайщиков-заемщиков «Первого Мурманского» последние 3 года находится на уровне 8 — 8,2 балла.

Пайщики отмечают индивидуальный подход, который им никогда не предлагали в бан-

ках, личное рассмотрение именно их ситуации, доброжелательность сотрудников и отсутствие дополнительных сборов (комиссий и страховок, как в банках).

К слову, NPS банковского сектора, по последним исследованиям, находится на предельно низком уровне и практически стремится к нулю. А причины как раз в том, что у них нет наших преимуществ, и они часто ведут себя нечестно по отношению к своему клиенту.

ЛАЙФХАКИ «ПЕРВОГО МУРМАНСКОГО»

Скорость реакции. У пайщика обязательно должна быть возможность оставить отзыв и получить на него ответ. У нас для этого есть специальная форма на сайте, страницы в социальных сетях, Яндекс.Отзывы и Google.Отзывы, книги отзывов в офисах, а также таблички на столах финансовых консультантов с текстом «Есть замечания? Позвоните, исправим!» с указанием телефона руководителя клиентского сервиса.

Очень важно следить за этими вещами: пайщик должен получить реакцию на свой отзыв в течение максимум 2 дней.

Эмпатия сотрудников. Объясняем, как важно уметь ставить себя на место клиента.

Учим сотрудников не просто продавать, а общаться с пайщиками, задавать вопросы, разбирать индивидуально с каждым его ситуацию, слушать и слышать, а также просто интересоваться здоровьем пайщика или успехами детей в школе. Хорошо поставленный клиентский сервис станет источником новых идей и продуктов. Ведь продукт — это решение боли клиента. Без информации о клиенте и его болях продукт не создать. Чем больше вы будете знать о каждом, тем успешнее будет становиться кооператив, а вместе с ним и пайщики.

Знание продукта. Влюбляем сотрудников в продукт, чтобы они были готовы бороться за пайщика не только с целью продажи, а еще и с целью заботы о нем, ведь наши условия честные и прозрачные, в отличие от большинства банковских.

Анализ конкурентов. Как изучение иностранного языка помогает лучше узнать свой собственный, так и знание продуктов конкурентов помогает разобраться в своем. Мы регулярно доводим до финансовых консультантов информа-

цию о конкурентах, что они активно используют в работе в общении с пайщиками. А у клиентов складывается справедливое впечатление о высоком профессионализме сотрудников «Первого Мурманского».

Работа в команде. Клиентский сервис — та деятельность, в которой необходимо действовать сплоченно всем, весь коллектив участвует в обслуживании покупателей, оказывая посильную помощь финансовым консультантам. Каждый наш сотрудник «Первого Мурманского» воспринимает кооператив как личное предприятие и стремится к его процветанию.

Исходя из всего этого складываются функции отдела клиентского сервиса:

- телефонный опрос пайщиков;
- обработка возражений пайщиков;
- просмотр консультаций пайщиков по камерам;

- составление рекомендаций для сотрудников по улучшению качества обслуживания;

- нахождение и обработка ошибок на каждом этапе продаж продукта.

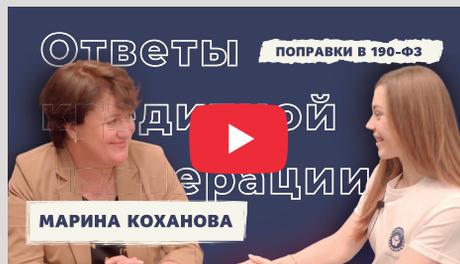
Таким образом, отдел клиентского сервиса помогает удерживать пайщиков и увеличивает доходы кооператива. Но важно отметить, что сила «Первого Мурманского» не в каком-то конкретном отделе или сотруднике. Сила в комплексном подходе: все взаимосвязано, мы всегда придем на помощь друг другу. Мы гибкие, можем сразу подстроиться под клиента, и под рынок в целом, сразу внедрить, протестировать, сделать выводы, скорректировать. Создание качественного клиентского сервиса — работа не одного дня, и невозможно говорить о какой-то одной супер-методике. Мы постоянно учимся, развиваемся, придумываем что-то новое и вводим в работу.



Ответы кредитной кооперации на YouTube



Короткие видеоинтервью с экспертами кредитной кооперации на актуальные темы регулирования деятельности, управления КПК и взаимодействия с пайщиками



ВСЕРОССИЙСКИЙ ОБУЧАЮЩИЙ КОНКУРС-ФЕСТИВАЛЬ ФИНАНСОВОЙ КУЛЬТУРЫ

Чем интересна эта статья:

автор рассказывает, как прошел Всероссийский обучающий конкурс-фестиваль финансовой культуры, какие активности и задания включало в себя мероприятие, и как эти материалы использовать при работе с пайщиками КПК



Автор:
Екатерина Корсунская,
заместитель
исполнительного
директора ассоциации
«Гардарика»,
председатель Комитета
по финансовой
грамотности Лиги
кредитных союзов,
консультант по
финансовой
грамотности проекта
вашифинансы. рф

30-31 октября прошел Всероссийский обучающий конкурс-фестиваль финансовой культуры — просветительский онлайн-проект по укреплению финансовых традиций и повышению финансовой грамотности семей разных регионов России.

Финансовый фестиваль традиционно проводился весной и осенью в Москве вплоть до 2020 года. А с прошлого года карантинные меры внесли свои коррективы, и фестиваль был переведен в режим онлайн. Теперь все мероприятия и активности фестиваля стали доступны для любых жителей страны, а не только для москвичей.

Всего за два дня «город финансовой грамотности» посетили более 1700 команд, которые объединяли 25 тыс. участников со всей России. И мы с семьей в этом году тоже решили попробовать свои силы в соревновании команд по финансовой грамотности.

Участникам были предложены просветительские занятия по актуальным темам: личный бюджет,

финансовая безопасность, страхование, кредитование и сбережения.

Чем этот фестиваль отличался от предыдущих? Во-первых, существенно было увеличено общее количество активностей для детей и взрослых, во-вторых, формат мероприятий сдвинулся от лекций к видеороликам, мини-сериалам и презентациям. Всем известный сериал для малышей «Смешарики» по заказу Министерства Финансов уже снял около 40 серий по финансовой грамотности. Причем многие из них было бы полезно посмотреть и взрослым.

Много новых видео представлено и для молодежи с конкретными ситуациями и примерами из жизни. Сериал «Любовь. Дружба. Экономика» состоит уже из 17 серий. Здесь мы видим истории, которые волнуют любого молодого человека: как устроиться на первую работу, как открыть свое дело, как взять первый кредит и тому подобное.

Мне очень понравилась уникально полная подборка пословиц и поговорок разных народов на

тему финансов. Их было представлено около 1000! Когда сомневаетесь, какое решение принять, стоит обратиться к опыту и мудрому совету, особенно если речь идет о финансах.

Еще хочется отметить практическую направленность многих занятий. Вот, для примера, несколько тем: «Как не разориться на детских кружках», «Советы шопоголикам», «Виды кешбека и как получить максимальное вознаграждение», «Как экономить на коммунальных платежах».

Почти после каждого занятия можно было отвечать на проверочные вопросы и зарабатывать призовые баллы. Вопросы касались и общих сведений по финансовой грамотности, и конкретных ситуаций, которые рассматривались на занятии. Моя дочка с удовольствием погрузилась в финансовую грамотность от «Смешариков», старалась как можно быстрее правильно ответить на вопросы и заработать повышенные баллы. А муж проверял свои знания, разбирая финансовое поведение героев известных литературных произведений.

По результатам двух дней напряженной борьбы наша команда «Гардарика» набрала 1254 балла и заняла 61 место из 1714 команд. Хотя мы и не попали в число победителей, эти выходные были полны пользы, новых знаний и удовлетворенности от совместной семейной работы.

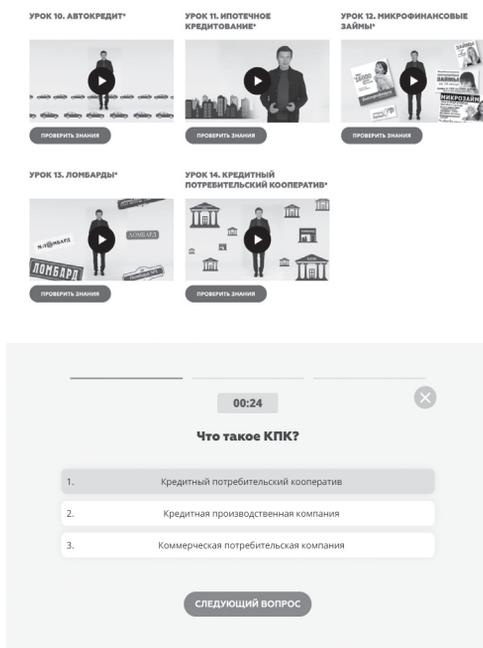
И в самом конце хочу ответить на вопрос, который интересует многих сотрудников и руководителей кредитных потребительских кооперативов: «А что про кооперацию?». Коллеги, да, в этом году впервые на фестивале размещены материалы о том, что такое кредитный потребительский кооператив!

Почему нам нужно принимать участие в подобных фестивалях? Вы повышаете свою собственную финансовую грамотность, можете приобщить к этому мероприятию и членов семьи и друзей, замечаете, как подается материал, видите примеры правильного финансового поведения, и подобные аргументы можете использовать в разговорах с пайщиками.

Почти все активности доступны и по окончании фестиваля. Материалы можно использовать для занятий с детьми, пайщиками, для проведения викторин и конкурсов.

До встречи на следующем Всероссийском обучающем конкурсе-фестивале финансовой культуры.

Ссылка на сайт фестиваля:
<http://familymoneyfest.ru/>



УШЕЛ ИЗ ЖИЗНИ АНАТОЛИЙ КАДРОВ

6 сентября 2021 г. ушел из жизни Анатолий Михайлович Кадров, внесший значительный вклад в становление и развитие движения кредитной кооперации России. Это невосполнимая утрата для всего сектора. В память об Анатолии Михайловиче — добрые слова и воспоминания друзей и коллег.

Анна Байтенова,
директор РМЦ:

Ушел из жизни Анатолий Михайлович Кадров, светлый человек, лидер, коллега и друг. Кадровый офицер Советской Армии. Один из зачинателей кредитной кооперации на Юге России. Душа компании, с мягким юмором и искренним интересом к людям. Ведущий конференций и форумов, творческих и обучающих встреч, фестивалей и конкурсов, спортивных соревнований... Он пел, шутил, уверенно вел — и в танце, и в жизни.

Мы были знакомы сто лет — с далекого 1993 года, когда он организовал в Волгодонске свой первый кредитный кооператив. Этот кооператив дал дорогу в бизнес многим предпринимателям: благодаря займам они сумели подняться и развить свое дело.

Дальше были новый кредитный потребительский кооператив в Волгодонске — «Союз банковских служащих» (сегодня один из крупнейших в России) и Южно-Российская

(сейчас: Южно-региональная) ассоциация кредитных союзов — ЮРАКС. Ассоциация учредила журнал «Вопросы кредитной кооперации». Потом был создан Национальный союз некоммерческих организаций финансовой взаимопомощи, бессменным директором которого он был. Национальный союз стал одним из учредителей Национальной ассоциации микрофинансового рынка (НАУМИР)...

Анатолий Михайлович входил в состав оргкомитета по созданию саморегулируемой организации кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные Финансы». Он был одним из тех, кто не просто ратовал за единую кредитную кооперацию в России, но и сделал реальные шаги по объединению двух крупнейших кооперативных ассоциаций — Национального союза некоммерческих организаций финансовой взаимопомощи и Лиги кредитных союзов.

И еще — обучающие мероприятия, и не только

в Южном регионе, и не только в России, но и в Украине, Молдавии, Латвии и Литве, Канаде и Ирландии... Он знакомил коллег с нашей работой, с лучшей практикой, возил их по регионам России. И с каждого мероприятия — интересный материал в журнале и на сайтах, с авторским текстом, фотографиями и видео. И еще — ежегодно летом турслет «Карельский берег», песни у костра, конкурсы и спортивные игры... Мало кто знал, что онкология у него обнаружили еще в 2015 году, он сделал операцию — и приехал на слет. И продолжал приезжать каждое лето. Летом 2021 года записал видео с песнями под гитару — и прислал нам на слет...

Последние несколько лет он вел репортажи со всех публичных мероприятий НАУМИР, вел группы в соцсетях по теме микрофинансирования, комментировал наши странички, шутил...

Что меня всегда подкупало в Анатолии Михайловиче —

удивительное чувство такта и правды. Бывали разные времена... Однажды на ассамблее Лиги кредитных союзов, где я тогда работала, прозвучал вопрос: зачем платить взносы, если Лига ничего не дает, даже компьютеров! И это говорили те, кто пользовался наработками Лиги, ее методиками, изданными книгами, консультациями. Начались унижительные нападки некоторых лидеров кооперативов на аппарат Лиги — нас пытались обвинить в присвоении денег. Мы сидели тогда на минимальной зарплате, работали за идею, и поиски «врагов» вызывали только смех и горечь. Анатолий Михайлович выступил тогда против этих «наездов», за доверие к людям...

Когда он служил в Литве, он сам учил литовский язык — это тоже уважение к людям...

Как-то он сказал сам о себе: «Жизнь удалась». Это действительно так. Его дело, которому отдавался на полную мощь, живет. Есть семья из тех, что сразу и навсегда. Два взрослых сына, две внучки, в которых души не чаял. Свой дом, многое в котором было сделано своими руками.

У него была страничка в Интернете со стихами. Не знаю, записаны ли где-то все его песни, хотелось бы...

Люди, которые нам дороги, не уходят — они остаются в нас, остаются с нами. С этим живем.

Татьяна Ивашкина,

генеральный директор Лиги кредитных союзов:

Анатолий Михайлович Кадров — человек, о котором очень трудно говорить и писать в прошедшем времени. Можно задавать риторический вопрос «Отчего так несправедливо устроен мир, отчего так рано уходят лучшие?». Но ответа, который примирил бы меня со случившимся, нет.



Сегодня многие скажут добрые слова об Анатолии Михайловиче, расскажут о его бесконечных талантах. Неординарный, пытливый, талантливый руководитель, надежный друг и товарищ, душа любого коллектива! Там, где Анатолий Михайлович, скучно не бывает! Во всем! Это касается и работы, и досуга! Мы все помним, как он организовывал зарубежные стажировки для сотрудников российских кредитных кооперативов в Литву и Украину, Германию и Канаду, Вьетнам... А как не вспомнить о его фоторепортажах? Из жизни кредитной кооперации и МФО. Фотоотчеты с конференций НАУМИР от Кадрова все ожидали с не меньшим интересом, чем выступления VIP-спикеров от регулятора. Не могу не упомянуть талантливые работы, которые Анатолий прислал на конкурс «История кредитной кооперации»!

Да, жизнь этого яркого, талантливого человека была непростой... Все было: восторг, разочарование, любовь, происки завистников, признание коллег... А сегодня — наша общая скорбь.

Светлана Амосова,

председатель правления

КПК «Кредитный союз «Алтея»:

Наше профессиональное знакомство длилось более 25 лет — работа в Совете Лиги, сотрудничество в развитии кредитной кооперации Карелии. И я всегда смотрела на него немного снизу вверх — не только из-за роста. Он всегда был в чем-то на голову выше и на шаг впереди многих из нас. По натуре созидатель, он никогда не критиковал ради критики — только с конструктивными предложениями для развития и движения вперед. За ним хотелось идти, настолько он был уверен и надежен. Он был глубоко порядочным человеком: за долгие годы случались разногласия, порой острые споры, но никогда не слышала от Анатолия Михайловича нелицеприятных обвинительных слов в адрес оппонентов. Надежность, порядочность, умная ироничность и душевное тепло... Побольше бы рядом всем нам таких людей.

Анатолий Фисунов,

председатель правления

КПК «Союз банковских служащих»:

Для Волгодонска и КПК «СБС» Анатолий Михайлович — особенный человек. Один из

основателей и вдохновитель создания нашего кредитного потребительского кооператива в далеком 1997 году. А начал свою работу и миссию в движении кредитной кооперации России на самой ее «заре» в начале 90-х. Он был не только первопроходцем в неизведанное, но и горячим энтузиастом любимого им дела. И все годы, когда он уже жил и работал в Ростове (а по сути, в Москве и по всей России и не только, учитывая его частые командировки), его связывала родная пуповина с нашим «СБС». Всегда забегал, помнил, поздравлял с его вечной полуулыбкой на лице. Таким светлым он и останется в нашей памяти, в памяти наших пайщиков и друзей по спорту и жизни Волгодонска.

Владимир Емец,

председатель правления КПК «Свой дом»:

Уход из жизни Анатолия Михайловича для меня прежде всего личная потеря близкого человека.

Мы познакомились в начале 2000 года. Я, как начинающий руководитель кооператива, обратился в ЮРАКС с просьбой дать рекомендацию, к кому обратиться для ознакомления с практикой работы кредитного кооператива. Получил ответ: если хочешь узнать «все» о кредитной кооперации, посети КПК «Союз банковских служащих» и встретиться с Кадровым Анатолием Михайловичем и Фисуновым Анатолием Федоровичем. Эта встреча в профессиональном плане оправдала все ожидания и впоследствии переросла в личную дружбу и сотрудничество между нашими кооперативами, совместную работу в южных объединениях.

Тяжело сознавать, что навсегда ушли отношения с Анатолием, не услышу больше дружеского совета.

От лица редакции журнала выражаем соболезнования родным и близким Анатолия Михайловича.



ВРЕМЯ ЮНОГО РОМАНТИЗМА

В память об Анатолии Михайловиче Кадрове публикуем его работу, присланную в рамках конкурса «История кредитной кооперации» летом 2021 года

Автор:
Анатолий Кадров

Как быстро летит время! Как много сделано и как много за это время переосмыслено. Какими ясными и понятными с высоты времен становятся, казалось бы, неразрешимые проблемы десяти- и пятнадцатилетней давности. Как окрепло за эти годы сообщество кредитных кооперативов! И какими мы все-таки были романтиками с энтузиазмом комсомольцев первых пятилеток, занявшись более пятнадцати лет назад новым, а потому интересным и увлекательным для себя делом — кредитной кооперацией. О своей первой пятилетке в кредитной кооперации — эти воспоминания.

КОНФОП, ЦРКС И ПЕРВЫЕ ШАГИ

1993 год. В городе Волгодонске осенью того года регистрируется первый в Ростовской области кредитный союз потребителей «Траст». Через некоторое время там же появляются еще три кредитных союза — «Благо», КСП «Дон» (впоследствии — «Юнион») и «Милана».

С самого начала своей деятельности и все время, что им было отпущено историей, эти кредитные союзы работали друг с другом рука об руку: обменивались информацией, вместе сочиняли «оправдательные письма» для налоговой инспекции, на территории которой вдруг появилось «это непонятно что», дорабатывали и совершенствовали свои нормативные документы, бухгалтер и порядок работы с пайщиками, переписывались с Центром развития КС (ЦРКС) в Москве. А два из них — «Траст» и «Дон» — в 1994 году приняли участие в учредительной Ассамблее Лиги КС и были активными ее членами.

Откуда вдруг такой интерес к кредитной кооперации в маленьком провинциальном городке на юге России? Нужно сказать, что у нас в то время работало, и очень активно, Волгодонское региональное отделение КонФОП, возглавляемое его лидером Анатолием Долженко. Если учесть, что президентом российской КонФОП был Александр Аузан, являющийся вместе с руководителем ЦРКС Плахот-



ной Д.Г. главными идеологами по возрождению кредитной кооперации в России, то неудивительно, что идея популяризации и создания кредитных союзов в регионах продвигалась, в том числе, и через линию КонФОП.

Во всяком случае для нашей инициативной группы, которая в 1993 году учредила «Траст», словосочетание «кредитный союз потребителей» (КСП) впервые прозвучало в стенах регионального отделения КонФОП. Там же и подсказали: где взять пакет документов по созданию кредитного союза. Как сейчас помню ту тоненькую папку с пакетом документов, которую нам привез из ЦРКС нами же и посланный гонец. Примерный устав. Типовой протокол общего собрания. Первые шаги инициативной группы...

Это спустя годы, когда ЦРКС и дирекция Лиги КС обогатились опытом деятельности кредитных союзов и сумели его систематизировать, разобрали разные варианты и схемы деятельности кредитных союзов и классифицировали их, провели бесчисленные консультации с появляющимися в регионах лидерами-практиками кредитных союзов, получили обратную связь от участников движения на организованных Лигой КС семинарах для руководителей и бухгалтеров — только после всего этого на свет появилась серьезное и цельное методическое пособие «Кредитные союзы. Теория и практика», изданное ЦРКС в 2000 году под общей редакцией Плехотной Д.Г. Учебник, по которому учились и работали. Синяя книжка в мягком переплете, зачитываемая до дыр.

А тогда, помимо примерных нормативных документов, в пакет документов ЦРКС был также включен и наивный в своей простоте

лист, копия с рукописного расчета — примера движения денежных средств кредитного союза в первые месяцы его существования. По сути — расчет точки безубыточности.

Если коротко, то в нем было следующее: вы принимаете такое-то количество пайщиков; собираете от пайщиков денег столько-то и под такой-то процент; договариваетесь с коммерческим банком и вносите эти деньги ему на депозит под такой-то процент. Полученный доход от банка распределяется так: совсем немного на содержание кредитного союза, а все остальное — доходом на сбережения пайщиков. В результате: пайщики получают хороший доход, а кредитный союз выполняет свою миссию. Всем хорошо. Конец расчета.

Правда, в конце документа, опять же от руки, но честно было дописано, что этот расчет — всего лишь пример, в котором не учтено налогообложение, и что расходная часть на содержание может быть несколько другая. В действительности так и оказалось. Величина расходов кредитного союза и цена сбережений пайщиков никак не предполагали безоблачного существования и спокойной жизни только от процентов по банковским депозитам. Это был всего лишь пример. Скорее всего, он был взят у действующего в ту пору в Екатеринбурге кредитного союза под руководством Григория Цехера (он же — руководитель Уральского отделения КонФОП), который деятельность своего КС по выполнению обязательств перед пайщиками именно так и строил. Все деньги пайщиков размещались в тех банках, с которыми можно было договориться о повышенных процентах по депозитам (при существующих связях Цехера это

было нетрудно), а затем, ежемесячно приращенная сумма перекладывалась из банка в банк для обеспечения капитализации процентов. И не одного займа. Такую схему деятельности кредитного союза Г. Я. Цехер постоянно популяризировал и искренне был убежден в том, что именно таким кредитный союз и должен быть.

Тем не менее, возвращаясь к первым методическим документам, которые получали инициативные группы от ЦРКС, нужно отметить, что в том пакете образца 1993 года, помимо перечисленного, имелся и очень важный официальный документ. Это был ответ представителя Правительства РФ на письмо президента КонФОП А.А. Аузана о том, что кредитные союзы по своей природе и сути могут регистрироваться и действовать в рамках закона о потребительской кооперации. Этот документ оказал просто неоценимую услугу и поддержку многим кредитным союзам еще на стадии регистрации. Кредитные союзы по всей стране смогли регистрироваться по закону о потребительской кооперации и работали в полном соответствии с ним, вплоть до внесения в него изменений, которые выводили кредитные союзы из-под его юрисдикции.

«КРЕДИТНЫЙ СОЮЗ «АРГО» — БАНК С СЕРДЦЕМ!»

Однако, сама регистрация кредитного союза по закону о потребительской кооперации и приравнивание кредитного союза к потребительскому обществу не снимала вопросы оптимизации бухгалтерского учета и налогообложения. Проценты, полученные от займов, — это прибыль или доход? Проценты ли получает кредитный союз по займам? Возникает ли подоходный налог у пайщиков, а если да, то когда его удерживать? В первую очередь в правильной и безопасной для сбережений пайщиков организации работы кредитного союза были заинтересованы сами руководитель и главный бухгалтер. В 1993 году, не имея пока что сильного методического центра (а у методического центра ЦРКС еще не было систематизации опыта успешных кредитных союзов), руководители не организованных в систему кредитных союзов находили выход по преодолению информационного вакуума во взаимных стажировках друг у друга.

Так, в начале 1994 года наша делегация представителей кредитных союзов из Волго-

ска оказалась в городе Туапсе в известнейшем в ту пору кредитном союзе «Арго». На привокзальной площади нас встречал огромный рекламный щит «Арго» — банк с сердцем!». «Арго» тех лет для Туапсе и для всего движения кредитных союзов — это как Урайский КПК «ЭКПА» сегодня. «Арго», по сути, отнял у всех местных банков депозиты физических лиц. Несколько тысяч пайщиков, многомиллионные активы, собственный офис, обученный персонал, филиалы и оборудованные кассовые узлы, архивы и налаженное делопроизводство, работающие продукты по сбережениям и займам, рекламные кампании и выпуск собственных информационных бюллетеней и прочее. И все это в начале 1994 года! Мало сказать, что мы были под впечатлением от поездки в «Арго». Для наших кредитных союзов, арендующих углы и комнаты в гостиницах и в лучшем случае имеющих по одному компьютеру на кредитный союз, только-только приступивших к формированию своей членской базы и выдаче первых займов было полезно посмотреть не только на организацию делопроизводства и бухгалтерского учета в успешном кредитном союзе, на взаимоотношения руководства «Арго» с пайщиками и работу персонала — было важно увидеть для себя ориентиры, цель, реализованную на практике миссию кредитного союза.

Руководитель «Арго» Евгений Матосьян не скрывал от нас ничего. В «Арго» мы провели полный рабочий день, открывая для себя все новые и новые нюансы в работе кредитного союза. Много, обычное в деятельности «Арго», стало для нас полным открытием. Естественно, что такой кредитный союз не мог не попасть в поле зрения ЦРКС и, насколько мне известно, с Евгением Матосьяном велись переговоры с приглашением его на работу в ЦРКС и в будущую Лигу КС. Но что-то не сложилось. То ли «Арго» в ту пору заметно опережал все известные кредитные союзы, то ли это была организация уже не того, а будущего времени, то ли Евгений Матосьян считал свой кредитный союз настолько самостоятельной организацией, что не видел смысла куда-либо вступать и менять привычный жизненный уклад — во всяком случае, «Арго» не участвовал в учредительной Ассамблее Лиги КС, и, более того, еще до учреждения Лиги у него возникли какие-то противоречия с Москвой, которые вылились

в его открытые письма к кредитным союзам с критикой ЦРКС.

Вернувшись в Волгодонск, многое переняв и внедрив у себя, мы продолжали следить за деятельностью «Арго». Благо, что Краснодарский край соседствует с Ростовской областью. Примерно через год, будучи проездом через Туапсе, я зашел в «Арго», и увидел совсем другой персонал. Нет, люди остались те же, но вот в выражении их лиц и глаз появилось нечто, что отличает персонал кредитного союза, у которого есть очень и очень большие проблемы. Глаза работников кредитного союза. Особенно тех, для кого кредитный союз — их детище. В них — все. Одновременно и печаль, и отчаяние, и надежда и непонимание: как такое могло произойти. Если в первый свой приезд в оживленном кредитном союзе с очередями из пайщиков мы задавали вопросы по организации его работы, то в этот раз в том же офисе, в тихом и безлюдном, уже работники «Арго» интересовались, как мы в своих кредитных союзах боремся с невозвратами и просрочками, как работаем с залогами и тому подобное. Еще примерно через год до нас дошли сведения, что руководители «Арго» подались в бега. Стали известны и причины краха ранее преуспевающего кредитного союза. Безмерное привлечение и рост сбережений привел к потере качества портфеля займов, так как конечное количество надежных заемщиков-коммерсантов было не в состоянии обслуживать все более и более увеличивающуюся массу денег. Чтобы сохранить динамику роста и обеспечить высокую доходность по сбережениям, руководители «Арго» стали рисковать и инвестировать активы кредитного союза в крупный бизнес. А крупный бизнес, когда у него случается дефолт и форс-мажор, меньше всего заботится о возврате денег, взятых у кредитного союза. Кредитный союз-кредитор со всеми его пайщиками для крупного бизнеса — это досадное недоразумение, которое когда-то почти добровольно отдало ему деньги, практически на доверительной основе. Поэтому итог был закономерен. Еще какое-то время обязательства перед старыми пайщиками исполнялись за счет новых, а дальше — все. Общее собрание, избрание нового правления, расследования, обращения в Лигу КС с просьбой о помощи. Специалисты Лиги КС, конечно же, дали рекомендации по тому, как должно работать новое правление

«Арго» в этих условиях, то есть в тех условиях, когда не остается ничего, кроме как делать ревизию, разыскивать и изыскивать деньги у должников в судебном порядке — но спасти «Арго» не смогли уже никто и ничто.

Для нас все, что произошло с «Арго», стало большим уроком. У кредитного кооператива на любой стадии развития есть свои риски. Можно быть маленьким кредитным союзом, но устойчиво и успешно работать годами: в своем развитии «спешить медленно», подстраховывать свою работу введением внутренних ограничений и формированием резервов и постоянно помнить о том, что высшим судьей твоей деятельности является не государство, а пайщики, доверившие свои сбережения кредитному союзу. А можно быть большим кредитным союзом, стремиться стать еще больше, захватывать ниши, несвойственные кредитным кооперативам хотя бы по соображениям безопасности и в одночасье получить такие проблемы, которых можно было бы избежать, изначально не пытаясь объять необъятное. Каким путем идти в своем развитии?

В те годы каждый кредитный союз выбирал сам. Иногда кратковременный успех и заразительный пример бурно развивающегося кредитного союза из другого региона играл злую шутку с начинающими кооперативами, которые хотели бы достичь таких же результатов не эволюционно развиваясь, а рывком, пускаясь во все тяжкие и не просчитывая последствия. Печально, но в том числе и по этой причине, уже в год 15-летнего юбилея Лиги КС мы не увидели рядом с собой многие кредитные союзы и их ярких лидеров, задававших тон в движении кредитной кооперации в середине девяностых.

К середине 1994 года количество кредитных союзов, зарегистрированных и действующих на территории России, образованных как при непосредственном участии ЦРКС, так и самостоятельно, но также находившихся в информационном поле ЦРКС — достигло нескольких десятков. Таким образом, была сформирована потенциальная членская база для будущего их объединения в организацию. К тому же, помимо вертикальных связей между кредитными союзами с ЦРКС установилось множество горизонтальных связей между самими кооперативами. Этому в немалой степени способствовали организация и проведение ЦРКС совещаний и мероприятий с участием представителей кре-

дитных союзов. Люди узнавали друг друга, обменивались опытом, договаривались о взаимных посещениях кредитных кооперативов в своих городах. Создавалась общность единомышленников и сторонников организованного движения кредитной кооперации. География этой общности ширилась и к моменту учреждения Лиги КС составляла территорию от Дальнего Востока до Санкт-Петербурга.

ЗАЧЕМ ОНИ ЗАНИМАЮТСЯ АЛЬТРУИЗМОМ?

Стоит отметить и подготовительную работу ЦРКС с зарубежными партнерами — потенциальными донорами. Любому, кто в своей жизни организовал хотя бы один кредитный кооператив или принимал участие в создании региональной ассоциации — известно, что одним из главных вопросов на старте новой организации является вопрос ее содержания. Как известно, обеспечить расходную часть сметы на содержание организации можно двояко. Либо мучительно долго собирать членские взносы, и только после многолетнего их накопления позволить себе аренду соответствующего помещения и содержание необходимого штата работников. Либо иметь некий стартовый капитал именно на эти цели, чтобы подготовленной командой сразу же и профессионально приступить к работе и заниматься строительством организации, вырастить членскую базу, наращивать ее с перспективой дальнейшего самофинансирования после завершения донорской помощи. Само собой, второй путь представляется более предпочтительным, если не идеальным, и, конечно же, молодые кредитные союзы тех лет, по большей части только-только научившиеся принимать сбережения и выдавать займы, да к тому же неуверенные в том, насколько правильно они это делают — не смогли бы обеспечить развитие событий по второму варианту. Очевидно, что это понимали и в ЦРКС. Поэтому сначала (и к счастью для всего движения) А.А. Аузаном и Д.Г. Плахотной был решен вопрос об иностранной донорской поддержке, необходимой для старта Лиги, учреждаемой самими кредитными союзами.

Часто задаваемый вопрос и тех, и нынешних лет: а зачем им это было нужно? Иностранцам партнерам, просто так отдававшим свои нема-

лые деньги на поддержку движения российских кредитных союзов, не получив при этом ничего взамен в денежном эквиваленте. Ведь так не бывает? В чем подвох? Взять любой кредитный кооператив — за все нужно платить! Просто так никто денег не дает! А тут — капиталисты, которые считают каждый цент, вдруг занимаются альтруизмом. И так далее и тому подобное. Признаюсь, в середине девяностых недоумевал и я. Спасибо, конечно, донорам, думалось, но логика их непонятна! Могли бы эти деньги и на себя потратить, вместо того, чтобы просто взять и отдать нам.

Ответы пришли сами собой со временем. Тогда, когда уже наши отечественные кредитные союзы, через несколько лет став на ноги, сами стали заниматься благотворительностью, бескорыстно поддерживая ветеранов, инвалидов, спорт и детское творчество. При этом изыскивая и отрывая из своих фондов на это пусть небольшие средства, но, тем не менее, средства, который были бы не лишними и самому кредитному союзу. Кредитные кооперативы сами становились донорами районного масштаба и делали это с легким сердцем. Тогда и появилось понимание и некоммерческой природы денег в кредитной кооперации, и принципов кредитной кооперации, и финансовой взаимопомощи. А если некоммерческая, в том числе и социально направленная, деятельность кредитного кооператива может всего лишь за несколько лет изменить мировоззрение и понимание ценностей того, чем ты занимаешься, то можно только предположить — какое мировоззрение и какие подходы по оказанию финансовой взаимопомощи сложились у наших зарубежных коллег, если движению кредитной кооперации в их странах на тот момент насчитывалось от пятидесяти до девяноста лет.

Все дело в масштабах. Кто-то занимается благотворительностью на городском уровне, а кто-то на международном. Дело в размере фондов, специально создаваемых для этих целей и по доброй воле. Такая добрая воля у наших ирландских, американских, австралийских и канадских партнеров была.

Таким образом, к моменту учреждения Лиги КС к осени 1994 года, сложились все предпосылки для того, чтобы это произошло. Во многих регионах были действующие кредитные союзы, их деятельность координировалась ЦРКС,

была заинтересованность самих кредитных союзов в объединении и заинтересованность иностранных доноров в финансовой поддержке будущей национальной организации — Лиги кредитных союзов. Когда вся предварительная работа ЦРКС по организации учредительной ассамблеи была закончена, мы, как и все остальные кредитные союзы, получили официальное приглашение на участие в ней.

УЧРЕДИТЕЛЬНАЯ АССАМБЛЕЯ ЛИГИ КС

Как я уже упоминал, от Ростовской области на учредительную Ассамблею Лиги КС отправились представители от двух кредитных союзов — КСП «Траст» и КСП «Дон».

Учредительная Ассамблея Лиги КС осенью 1994 года проходила, как 1 Съезд народных депутатов СССР в 1991 году. Не в течение недели, как у 1 Съезда (в два дня уложились), но тоже очень интересно. Плюрализм мнений, жаркие дискуссии, столкновение мнений лидеров, зарубежные наблюдатели, генеральная линия, консультации и переговоры в кулуарах, выборы органов управления и так далее и тому подобное — то есть присутствовали все атрибуты и признаки демократического собрания, участники которого собрались для решения главной поставленной перед собой цели: учредить Лигу КС для того, чтобы возрождающееся в России движение кредитных союзов приобрело организованный характер.

О роли ЦРКС и его руководителя Плахотной Дины Григорьевны в подготовке и проведении учредительной Ассамблеи уже было сказано. Кроме того, тон всей Ассамблее, конечно же, задавали признанные региональные лидеры тех лет: Цехер Григорий из Екатеринбурга, Волков Александр из Челябинска, Сиднев Андрей из Кузбасского Центра развития КС, Сергей Смирнов из Московского АЗЛК, Иванов Михаил из Юрги, Молчанов Владимир Васильевич из Суздаля и другие.

Во-первых, у них уже был опыт руководства кредитными союзами. Во-вторых, одна из причин успеха их кредитных союзов была в способности этих людей подключить местный административный ресурс. В-третьих — они были лично знакомы друг с другом, участвуя ранее в вышеописанных мероприятиях, организуемых ЦРКС, и поэтому уже имели в той или в иной

степени согласованную позицию по многим вопросам.

Мы, остальные участники Ассамблеи, также прошли хорошую школу в искусстве ведения общего собрания, которое нам преподавал будущий президент Лиги КС Александр Аузан, и школу профессионализма при подготовке Ассамблеи командой ЦРКС.



Взять хотя бы секретаря Ассамблеи и будущего первого директора Лиги КС Овсяникову Анастасию. Ее знание каждого участника Ассамблеи по имени отчеству, владение статистическими данными и готовность по ходу Ассамблеи дать любую справку по любому вопросу, пунктуальность и обязательность, уважительность и личное обаяние — давали уверенность в том, что в дирекции Лиги КС будут работать профессионалы.

В ходе Ассамблеи было очень интересно наблюдать за участием в заседаниях наших иностранных партнеров — доноров. С одной стороны, они были очень серьезны, осознавая исторический момент появления национального объединения кредитных союзов еще в одной стране и присоединения России к мировому движению кредитной кооперации. С другой стороны, наблюдая наши жаркие споры по вопросам повестки дня, у них нет-нет да проскальзывали ироничные улыбки старших, которым наш юный максимализм и принципиальность напоминали им, должно быть, свои молодые годы и схожесть наших проблем роста с их проблемами, которые они решили в своих странах несколько десятков лет назад. По ходу Ассамблеи они ни во что не вмешивались, но в случае необходимости, когда мы в своих обсуждениях явно заходили в тупик,

по нашей просьбе: «А как у вас?» — тут же давали необходимую консультацию.

Уезжая с Ассамблеи уже в ранге членов Лиги КС, мы понимали, что всех нас впереди ждет большая работа. Во-первых, сами кредитные союзы должны были стать крепкими, потому что только у сильных членов может быть сильная Лига КС. Во-вторых, чтобы кредитные союзы стали крепкими, их для уверенной работы нужно снабдить методическими пособиями и рекомендациями, которые ЦРКС и дирекции Лиге КС нужно еще написать или адаптировать из тех, что есть в международном движении кредитной кооперации. В-третьих, самой Лиге КС предстояли организационные и структурные изменения, связанные с созданием подразделений (подбором специалистов), которые будут заниматься издательской деятельностью, пиар-акциями, плановой инспекцией кредитных союзов-членов Лиги, обучением и прочим, и прочим. А было еще в-четвертых и в-пятых, и в-шестых... Но об этом чуть позже.



ПОЛЬША — НЕ ЗАГРАНИЦА?

Приобщение Лиги КС к международному движению кредитных союзов очень быстро дало свои плоды. Помимо того, что в Россию с запада для проведения семинаров, передачи методик, обучения и консультаций стали приезжать волонтеры — высококлассные специалисты в области кредитной кооперации, руководством Лиги КС велись переговоры и для российских делегаций организовывались стажировки в национальных объединениях кредитных союзов в других странах.

Как правило, программы посещения были насыщенными, и представители российских



кредитных союзов за время стажировок, помимо работы в головных офисах имели возможность побывать в гостях у своих зарубежных коллег в двух-трех кредитных союзах. Это тоже была одна из форм обучения. Опыт, приобретаемый во время таких стажировок, был бесценным, так как давал возможность сравнивать, обобщать, побуждал к действию.

Помню, в 1995 году наша делегация посетила Польшу. После первых дней посещения СКОК мы как-то в свободное от занятий время собрались и крепко задумались. И было от чего. Кредитные союзы Польши заявили о себе как о национальном движении немного раньше, чем аналогичные процессы начались в России. Но насколько же была громадная разница между тем, что было сделано за короткое время в Польше с тем, что было на то время у нас. Руководители польского союза КС, максимально эффективно используя финансовую поддержку американских поляков, пошли по развитию кредитной кооперации «сверху», сразу же создав инфраструктуру для всех кредитных союзов Польши. Действующий учебный центр, фонды, коммерческое подразделение по реализации товаров с единой символикой СКОК, страховая компания — все работало с целью полного охвата услугами вновь создаваемых кредитных союзов. Все это способствовало бурному росту и развитию польских кредитных союзов и движения в целом. Таково было общее восприятие состояния дел с кредитной кооперацией в Польше.

Так почему же такого не наблюдается у нас? — витал в воздухе вопрос. Сами кредитные союзы не могут повлиять на развитие

инфраструктуры (им бы самим на самокупаемость выйти), так почему же инфраструктура у нас руководством и дирекцией Лиги не создается по польскому подобию в срочном порядке? Ведь все для этого есть! Доноры дали деньги, штат дирекции содержится, офис в центре Москвы арендуется. А может донорские деньги дирекция Лиги не так тратит? А может быть дирекция Лиги, обеспечив себе рабочие места, это и не так важно? Отчего наше движение пробуксовывает и топчется на месте? Почему кредитным союзам не оказывается финансовая помощь? Вот вернемся назад, обобщим увиденное, напишем отчет, представим его и нужно что-то делать и что-то перестраивать в работе Лиги.

Перефразируя известную поговорку, можно сказать, что явное видится издалека. Сейчас за те критические выпады в адрес дирекции Лиги КС бывает порой стыдно, поскольку теперь вся картина видится в целом, а тогда взгляд на проблемы развития Лиги КС ограничивался только своим горизонтом. В той же Польше мы видели конечный результат, а ведь его появлению способствовало очень серьезное содействие польских профсоюзов «Солидарность», при непосредственном участии которых в масштабе страны в каждом мало-мальски крупном предприятии кредитные союзы создавались в обязательном порядке. Во-вторых, стартовый капитал, который получили кредитные союзы Польши на создание своей инфраструктуры, своей величиной, мягко говоря, несколько отличался от размера той донорской помощи, которую получала поэтапно и в течение первых лет Лига КС. Да дело и не в размере помощи, а в характере ее целевого использования. Финансовая поддержка нескольких штатных единиц, аренда помещения и оплата услуг связи, компенсация расходов членов Совета Лиги КС, связанных с участием в заседаниях Совета в Москве, покрытие расходов на проведение ежегодных общих собраний Лиги КС в Москве, включая компенсацию транспортных расходов членам Лиги, а также расходы, связанные с решением прочих технических вопросов и с нормальным функционированием дирекции Лиги — вот основные статьи расходов, на которые можно было потратить донорские деньги. То есть донорская помощь изначально не была предназначена на оказание финансовой

поддержки членам Лиги и на формирование каких-то централизованных фондов финансовой взаимопомощи для всей сети.

Надо сказать, что в те годы мысли о кажущейся несправедливости и о том, что донорские средства тратятся только на поддержку исполнительной дирекции Лиги, не затрагивая кредитные союзы, возникали не только у меня. Помимо того, что эта тема широко обсуждалась кулуарно, эти же вопросы вполне серьезно и регулярно задавались на различных совещаниях с приглашением работников исполнительной дирекции Лиги КС, внося сумятицу и взаимное недоверие, что отнюдь не способствовало слаженной работе и сплочению Совета Лиги и исполнительной дирекции в одну команду. Конечно, не эти внутренние противоречия и споры, возникающие прежде всего потому, что члены Лиги КС хотели большего динамизма в развитии и наглядного результата от деятельности Лиги, явились причиной того, что через несколько лет, когда донорская помощь прекратилась, созданная сеть кредитных союзов была все еще слабой и неспособной финансово содержать свою исполнительную дирекцию, что повлекло за собой уход специалистов и работников дирекции из движения. Причины были гораздо глубже. Повторюсь, что в исполнительной дирекции Лиги КС работали профессионалы, команда Д.Г. Плехотной, и они сделали все, что смогли.

ТАК БЫЛ ЛИ ШАНС?

Могли ли результаты первых лет деятельности Лиги КС быть другими? Ведь у нас с самого начала, казалось, были те самые идеальные условия второго варианта создания и развития национальной организации на начальном этапе, при котором кредитные союзы — члены Лиги КС — были освобождены от бремени содержать исполнительную дирекцию и имели возможность направить все свои усилия на собственное развитие, чтобы потом, к моменту завершения донорской помощи, в составе приумноженной членской базы сразу же выйти на уровень самокупаемости Лиги КС. Исполнительная дирекция Лиги работала, кредитные союзы создавались и развивались — где сбой? Ведь у наших соседей все то же самое: членская база, стартовый капитал, государственная под-

держка... Перечитываем еще раз: членская база, стартовый капитал, государственная поддержка. Что-то в перечисленном «у них» отличается от того, что было «у нас».

А у нас государственная поддержка на старте была? Может быть, у нас закон о кредитных потребительских кооперативах граждан был принят сразу же в том же 1994 году или хотя бы в 1995 году? Нет, он был принят только через семь лет с начала его хождения по коридорам власти. Может быть, у нас государство в середине девяностых выделило необходимые для кредитной кооперации средства, чтобы ускорить развитие кредитных союзов, этих, ныне государством же и признаваемых, таких важных субъектов малого и среднего бизнеса? Ничуть не бывало!

А «у них»? В Польше сразу же принимается закон, а профсоюзы «Солидарность» способствуют массовому появлению кредитных союзов, создаваемых по производственному принципу. На Украине сразу же принимается закон о «кредитных спилках» и определяется госрегулятор их деятельности. В Литве сразу же принимается закон, а еще через некоторое время Правительство Литвы вносит несколько миллионов долларов в уставной капитал Центрального КС Литвы. То есть, сравнивая себя с соседними странами, в которых развитие кредитной кооперации началось примерно в те же сроки что и у нас, можно подвести неутешительный итог: при прочих равных условиях, если нет государственной поддержки, то результаты будут такими, какими они и были в России к концу девяностых годов прошлого века. А именно — никому, кроме энтузиастов, ненужная кредитная кооперация, действующая без правового поля, без средств и без государственной поддержки.

Можно допустить, что экономика нашей страны в тот период переживала глубочайшие катаклизмы, и правительство РФ в первую очередь спасало банки, чтобы «кровеносные сосуды экономики» окончательно не перекрылись. Тут правительству было не до кредитных союзов, занимаемых очень и очень незначительную нишу. Но то, что закон о КПКГ был принят несвоевременно — стало для движения кредитных союзов фатальным.

Без специального и своевременного закона о кредитной кооперации массовое появление

новых кредитных союзов, организация их деятельности в правовом поле и объединение их в систему — все это было невозможно и ничего этого к концу девяностых не произошло. Вместо этого кредитные кооперативы регистрировались, как придется, деятельность осуществляли на стыке законов и как им было удобно, ни о каком объединении с себе подобными не думали, так как были все разными. Все это приводило к ошибкам, штрафам, разорению и потере доверия населения.

Развитие движения КС стало напоминать партизанскую войну. Действовать тихо, спрятаться, выжить, не попасться. Неорганизованных кредитных кооперативов по сравнению с объединенными в организацию становилось все больше, что дало толчок к тенденции, прослеживаемой и поныне. О разрастающейся и объединенной членской базе Лиги КС, которая бы позволила объединенными усилиями решать любые вопросы, сохранить специалистов Лиги КС и экономить на масштабах не могло быть и речи. Вот печальные последствия отсутствия государственной поддержки и закона о кредитной кооперации в середине девяностых годов.

Вместе с тем, первые кредитные союзы, объединившись в Лигу КС, а затем и присоединившиеся к ней все новые и новые члены сделали прорыв в мировоззрении населения и обратили на себя внимание государства. Объединившись в Лигу, кредитные союзы почувствовали себя организацией и получили хорошую школу демократии. Кредитный союзы всей своей повседневной деятельностью, а так же благодаря профессионализму специалистов исполнительной дирекции Лиги КС и вопреки неблагоприятным правовым и экономическим условиям середины девяностых годов дали старт к возрождению кредитной кооперации в России, формируя еще один институт гражданского общества. Адаптация зарубежного опыта, обмен делегациями, организация обучения специалистов кредитных союзов, начало внедрения стандартов деятельности — вот неполный перечень того, к чему Лига КС приступила уже в первые годы своей деятельности. А главное, с появлением бренда «Лига КС» у многих и многих людей по всей стране появилась идея и жизненная цель — связать свою жизнь с кредитной кооперацией!

ПУТЬ ПАЙЩИКА: ОТ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ДО ВЗЫСКАНИЯ

28—29 октября в Казани прошла конференция «Путь пайщика: две стороны одной медали». Участники разобрались, как кооперативам быть привлекательными для хороших пайщиков, и как выстраивать свою работу, если заемщик все же вышел на просрочку

Организатором конференции выступил Учебный центр Лиги кредитных союзов. Участие в мероприятии приняли представители КПК и СКПК, Банка России, коллекторского агентства и IT-компании, а также приглашенные эксперты. География участников — от Петрозаводска до Читы.

КАК ЗАПОЛУЧИТЬ ХОРОШЕГО ПАЙЩИКА

Первый день конференции был посвящен вопросам маркетинга.



Алиса Кононенко, заместитель директора Учебного центра Лиги КС, объяснила, как методы «Customer Journey Map» и «Jobs To Be Done» помогут создавать продукты, нужные пайщикам, и повышать их лояльность.

Эржена Бадурева, председатель правления КПК «Кредит-Партнер» (г. Чита), поделилась опытом внедрения CRM-системы в кредитном кооперативе. **Антон Сысоев**, председатель правления КПКГ «Содействие Плюс» (г. Абакан), и **Любовь Хайрутдинова**, исполнительный директор КПКГ «ГозЗайм» (г. Казань), рассказали, как в их кооперативах автоматизированы процессы общения с пайщиками. **Сергей Писляр**, генеральный директор компании «АДС-Софт», объяснил, какие сценарии дистанционного взаимодействия с пайщиками возможны с помощью ПО от «АДС-Софт».

Надежда Попова, кредитный менеджер АКПК «ИЛМА», поделилась опытом внедрения мобильного приложения для пайщиков кооперативов, входящих в ассоциацию «ИЛМА».

Владислава Измайлова, главный редактор журнала «Вопросы кредитной кооперации», объяснила, на какие требования законодательства и базовых стандартов необходимо обратить внимание при продвижении услуг кредитного кооператива.

Эржена Бадурева рассказала, как в кооперативе распределяется рекламный бюджет, как анализируется эффективность каждого рекламного канала. **Галина Шевелева**, маркетолог КПК «Урал-Финанс» (г. Челябинск), поделилась опытом запуска таргетированной и контекстной рекламы кооператива. **Марина Апыхтина**, редактор журнала «Вопросы кредитной кооперации», рассказала, как

сторителлинг в соцсетях поможет повысить вовлеченность аудитории в жизнь кредитного кооператива.

Алиса Кононенко и Марина Апыхтина разобрали распространенные ошибки в рекламных макетах КПК, объяснили, как делать дизайн современным и красивым.

Антон Сысуйев рассказал, как инициатива по высадке деревьев в Абакане привлекла внимание СМИ к кредитному кооперативу и помогла повысить имидж организации.

Ольга Васильева, заместитель генерального директора по продажам АО «Д2 Страхование», объяснила, как оказание дополнительных страховых услуг может повлиять на привлекательность кредитного кооператива в глазах пайщиков.

Ольга Анаскина, автор программы комплексного сопровождения компаний с целью увеличения продаж, объяснила, как повысить лояльность сотрудников и контролировать эффективность и качество их работы.

КАК ЭФФЕКТИВНО ВЗЫСКАТЬ ДОЛГ ЗАЕМЩИКА

Во второй день конференции разбирались вопросы взыскания на всех этапах работы с должником: от возникновения просрочки до банкротства заемщика.

Владислава Измайлова рассказала о требованиях Базового стандарта защиты прав получателей финансовых услуг КПК к работе с просроченной задолженностью.

Марина Коханова, заместитель директора СРО «Кооперативные Финансы», объяс-

нила особенности формирования и использования средств паевого и резервного фондов, в том числе подсказала, возможен ли зачет паенакоплением обязательств заемщика, и как правильно списать задолженность за счет средств РВПЗ.

Елена Папп, заместитель председателя по безопасности КПК «Касса Взаимопомощи» (г. Ижевск), рассказала о работе с должниками в кооперативе, поделилась опытом прощения долга заемщику после вступления в силу судебного акта.

Алексей Чирков, начальник Управления регулирования Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг, поднял актуальные вопросы регулирования защиты прав должников.

Ольга Высоцкая, директор Учебного центра Лиги КС, объяснила, как защитить интересы кооператива в случае, если пайщик оспаривает заем по безденежности.

Анна Байтенова, директор Российского Микрофинансового Центра, рассказала, как взимать и как считать неустойку, и что делать, если пайщик умер, а родственники не спешат вступать в наследство.

Любовь Хайрутдинова поделилась опытом КПКГ «ГозЗайм» по автоматизации взы-

скания от возникновения просрочки до завершения исполнительного производства.

Борис Ложников, директор по кредитной политике и безопасности КПК «Единство» (г. Юрга, Кемеровская область), рассказал, как инициировать процедуру банкротства в пользу кредитного кооператива, и как найти у должника имущество, даже если он утверждает, что у него ничего нет.

Ринат Мурзабулатов, начальник управления принудительного взыскания НАО ПКБ, поделился тонкостями взаимодействия с ФССП в рамках исполнительного производства.

Екатерина Бухтоярова, заместитель директора КА «ИЛМА», поделилась приемами, которые используют сотрудники коллекторских агентств при общении с должниками, и рассказала о вариантах взаимодействия КПК с коллекторским агентством «ИЛМА».

Участники конференции отметили, что такие погружения в узкие темы очень полезны. Каждый пополнил свой багаж чем-то полезным, уехал с новым опытом и новыми идеями.

Отдельная благодарность коллективу КПКГ «ГозЗайм» (г. Казань) за помощь в организации мероприятия.



Вопросы vkk-journal.ru КРЕДИТНОЙ КООПЕРАЦИИ

№ 55 / 2021

УЧРЕДИТЕЛЬ ЖУРНАЛА:

Национальный союз кредитных потребительских кооперативов
и их объединений «Лига кредитных союзов»

ИЗДАТЕЛЬ ЖУРНАЛА:

Ассоциация «Саморегулируемая организация
кредитных потребительских кооперативов «Кооперативные Финансы»

РЕДАКЦИЯ ЖУРНАЛА:

Главный редактор: СЕРЕБРЯКОВА В.А.
Редактор: ЛАБЫНЦЕВА М.Ю.
Маркетинг, распространение: КОНОНЕНКО А.А.

СВИДЕТЕЛЬСТВО О РЕГИСТРАЦИИ:

ПИ N ФС77-52494 от 21 января 2013 г., выдано Федеральной службой
по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых
коммуникаций

АДРЕС РЕДАКЦИИ, ИЗДАТЕЛЯ:

105318, г. Москва, ул. Ибрагимова, д. 31, офис 522
8 (499) 430-01-03
info@vkk-journal.ru

АДРЕС ТИПОГРАФИИ

ООО «Веда», 347939, Ростовская область, г. Таганрог, Мариупольское шоссе, 71-е

ТИРАЖ

500 экземпляров, распространяется по подписке.
Подписку можно оформить на сайте: vkk-journal.ru в разделе «Подписка»

ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР И ДАТА ВЫХОДА В СВЕТ

55/2021, 15 ноября 2021 г.

ЦЕНА ЗА 1 ЭКЗЕМПЛЯР

1500 руб.

Прием заявок
до 30 сентября 2021



Всероссийский Конкурс **ИСТОРИЯ** **КРЕДИТНОЙ КООПЕРАЦИИ**

Подробности на сайте ligaks.ru



ЗЕЛЕНЫЙ ПОЯС КООПЕРАЦИИ

экологическая инициатива, направленная
на объединение кредитных кооперативов
для решения задач озеленения планеты

