Утверждено
Решением Правления
КПК "Агро-Займ"
«20» января 2021 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о защите прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы

г. Йошкар - Ола
2021 год

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано и внедряется в целях исполнения Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы" (утв. Банком России 14.12.2017 г.).

1.2. Положение является внутренним нормативным документом Кредитного потребительского кооператива «Агро Займ» (далее – Кооператив), определяющим основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, которыми Кооператив руководствуется в процессе осуществления своей деятельности.

2. Порядок предоставления информации получателю финансовой услуги

2.1. В местах оказания финансовых услуг Кооператив раскрывает определенную соответствующим Положением информацию. К Положению прилагается Приложение № 1 которое является неотъемлемой частью данного Положения. Копии документов, содержащих информацию в Приложении № 1, предоставляются по запросу получателя финансовой услуги бесплатно, в течение 1 (одного) рабочего дня с даты такого запроса.

2.2. Кооператив по договору займа обязан 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, 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, платёжное поручение, справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа);
4) согласия, предоставленные получателем финансовых услуг во исполнение действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок взыскания просроченной задолженности;
5) справку о полном исполнении получателем финансовых услуг обязательств по договору займа.

2.3. Кооператив по договору передачи личных сбережений обязан 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, предоставить пайщику 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 пайщиком личных сбережений (ордер, платёжное поручение,

справка о перечислении денежных средств на электронное средство платежа).

2.4. Документы (или их копии), указанные в подпунктах 1-4 пункта 2.2. и пункта 2.3., предоставляются в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в «Журнале регистрации обращений» (далее – Журнал), который ведется на бумажном носителе.

Документ (или его копия), указанный в подпункте 5 пункта 2.2., предоставляется в течение 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в Журнале.

Ответственный сотрудник за прием обращений от получателей финансовых услуг после регистрации данного обращения в Журнале, незамедлительно передает ответственному лицу за рассмотрение обращений в течение одного дня путем сканированной копии обращения по факсу или на официальный электронный адрес Кооператива. В свою очередь Руководитель Кооператива после получения данного обращения подготавливает мотивированный ответ в сроки установленные пунктом 2.4. настоящего Положения.

3. Принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности Кооператива

Сотрудник размещающий информацию рекламного характера руководствуется следующими принципами:

1) Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность и достоверность сообщаемых сведений;
2) Информация рекламного характера должна быть оформлена таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателей финансовой услуги и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний;
3) В материале рекламного характера указывает информацию о том, что Кооператив оказывает услуги исключительно членам Кооператива.

4. Способы взаимодействия Кооператива с получателем финансовой услуги

4.1. Для предоставления информации получателю финансовой услуги Кооператив использует согласованные с получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги способы взаимодействия (телефонная связь; телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи; почтовые отправления и (или) способы обеспечения доступа получателя финансовой услуги к информации (например, размещение информации в личном кабинете получателя финансовой услуги (при наличии), иные способы взаимодействия).

4.2. Кооператив обеспечивает возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги посредством:

1) способов, которые использовались получателем финансовых услуг при заключении договора об

оказании финансовой услуги;

2) телефонной и почтовой связи.

5. Требования о своевременном информировании получателя финансовой услуги о возникновении просроченной задолженности по договору потребительского займа и о последствиях неисполнения обязательств по возврату задолженности по договору потребительского займа

5.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа, Кооператив с целью предотвращения дальнейшего увеличения долговой нагрузки должника бесплатно не позднее 7 (семи) календарных дней со дня возникновения просроченной задолженности информирует должника о наличии такой задолженности, способами, указанными в п. 4 настоящего Положения.

5.2. В информацию о наличии просроченной задолженности Кооператив с учетом требований законодательства Российской Федерации включает информацию о факте просроченной задолженности получателя финансовой услуги, наименовании, контактном телефоне Кооператива (третьего лица, действующего по поручению, от имени и за счет Кооператива, в том числе на основании гражданско - правового договора или доверенности), о сумме займа, процентов и иных платежей, не уплаченных в срок, которые определены условиями договора займа, порядок и сроки погашения просроченной задолженности, а также о последствиях просрочки исполнения денежного обязательства.

6. Реструктуризация задолженности

6.1. В случае возникновения просроченной задолженности по договору потребительского займа, Кооператив обеспечивает получателю финансовой услуги возможность подачи заявления о реструктуризации задолженности, а также иных документов, предусмотренных п.п. 6.4. п. 6 настоящего Положения. Порядок рассмотрения Кооперативом заявления о реструктуризации задолженности осуществляется в соответствии с п. 8 - 12 настоящего Положения.

6.2. В случае получения заявления о реструктуризации задолженности, возникшей по договору потребительского займа, Кооператив рассматривает такое заявление и анализирует приведенные в заявлении основания, определённые п.п. 6.3. настоящего Положения, а также подтверждающие такие основания документы, предусмотренные п.п. 6.4. настоящего Положения.

6.3. Кооператив рассматривает вопрос о возможности реструктуризации задолженности получателя финансовой услуги перед 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) единовременная 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.

6.4 Указанные в п.п. 6.3. настоящего Положения факты требуют подтверждения документами, выданными государственными органами или уполномоченными организациями, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Кооператив доводит в доступной форме до сведения получателей финансовых услуг информации о необходимости предоставления подтверждающих документов вместе с заявлением о реструктуризации, а также запрашивает недостающие документы у получателя финансовых услуг, в случае если заявление о реструктуризации было направлено без указанных документов.

6.5. По итогам рассмотрения заявления получателя финансовых услуг о реструктуризации Кооператив принимает решение о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа либо об отказе в удовлетворении заявления и направляет ему ответ с указанием своего решения по заявлению о реструктуризации.

6.6. В случае принятия Кооперативом решения о реструктуризации задолженности по договору потребительского займа, в ответе получателю финансовых услуг Кооператив предлагает получателю финансовых услуг заключить соответствующее соглашение между Кооперативом и получателем финансовых услуг по договору потребительского займа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Проект указанного соглашения Кооператив представляет получателю финансовых услуг вместе с решением о реструктуризации задолженности получателя финансовых услуг способами, согласованными с получателем финансовых услуг в соответствии с п.

4 настоящего Положения.

6.7. Кооператив вправе оказать содействие в сборе документов, предусмотренных п.п. 6.4. настоящего Положения.

7. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности, технического и материального обеспечения обособленных подразделений Кооператива

7.1. В обособленных подразделениях Кооператив обеспечивает соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

1) информация, предусмотренная п.п. 2.1. п. 2 настоящего Положения. Информация располагается в доступном для получателей финансовых услуг месте и оформляться таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной информацией;

2) Кооператив обеспечивает соответствие обособленного подразделения установленным санитарным и техническим правилам и нормам, а также оборудование обособленного подразделения инвентарём и мебелью, необходимыми для заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг;

3) работники Кооператива, непосредственно взаимодействующие с пайщиками, используют бэйджи содержащие фамилию, имя и должность работника.

8. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

8.1. При рассмотрении обращений кооператив руководствуется принципами доступности, результативности, объективности, и беспристрастности предполагающими информированность получателей финансовых услуг о получении кооперативом его обращения.

8.2. В Кооперативе определяется лицо (лица), ответственное за прием (регистрацию) обращений и лицо ответственное за рассмотрение обращений.

8.3. Ответственное лицо за рассмотрение обращений вправе:

1) требовать у работников Кооператива предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовых услуг;

2) в случае необходимости обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу кредитного кооператива, осуществляющему контроль рассмотрения обращений и взаимодействия с получателями финансовых услуг.

8.4. Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовой услуги, а также ответ на обращение получателя финансовой услуги подписывается единоличным исполнительным органом или иным уполномоченным представителем кредитного кооператива.

9. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

9.1. Ответ на обращение, Кооператив направляет по адресу, предоставленному получателем

финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги или по адресу, сообщенному получателем финансовой услуги в порядке изменения персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.06.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии с условиями договора, заключенного с получателем финансовых услуг, или в соответствии с внутренним документом о персональных данных, утвержденным Кооперативом), либо вручает лично получателю финансовой услуги в офисе Кооператива.

В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, в том числе адвокатом, действующими на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательском Российской Федерации, или правопреемником ответ на такое обращение Кооператив направляет по адресу, указанному представителем, в том числе адвокатом, или правопреемником в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному Кооперативу получателем финансовой услуги, с учетом требований, установленных настоящим пунктом.

9.2. Кооператив обеспечивает предоставление информации на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных п.п. 9.3. п. 9 настоящего Положения.

9.3. В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем Кооператив вправе не отвечать на такое обращение, если не представлен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги. Документами, подтверждающими полномочия на осуществление действий от имени получателя финансовой услуги, являются:

1) для физических лиц: нотариально удостоверенная доверенность (или её нотариально заверенная копия), решение суда о признании лица недееспособным (ограниченно дееспособным) или нотариально заверенная копия решения органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (попечителем);
2) для юридических лиц: оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя финансовой услуги (при условии ее наличия согласно учредительным документам) и подписанная руководителем получателя финансовой услуги.

9.4. В случае подачи обращения в электронном виде обращение и приложенные к нему документы должны быть подписаны простой электронной подписью или иным видом электронной подписи, определенным в договоре между получателем финансовой услуги и Кооперативом.

9.5. В случае возникновения у Кооператива сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, Кооператив информирует получателя финансовой услуги способами, предусмотренными п. 4 настоящего Положения, о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

9.6 Перечень требований и рекомендаций к содержанию обращения размещены в Кооперативе в месте оказания услуг и отражены в Приложении 1 настоящего Положения.

9.7. Кооператив вправе отказать в рассмотрении обращения по существу в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, полное наименование и адрес юридического лица);

2) отсутствует подпись уполномоченного представителя (в отношении юридических лиц);

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу кредитного кооператива, имуществу, жизни и (или) здоровью работников кредитного кооператива, а также членам их семей;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

9.8. Кооператив обязан рассмотреть обращение по существу после устранения причин, указанных в п.п. 9.7. п. 9 настоящего Положения.

9.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.10. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся Кооперативом в течение 1 (одного) года с даты их регистрации в Журнале. Обращения (в том числе копии), документы по их рассмотрению и ответы Кооператива на обращения являются конфиденциальными, кроме случаев получения запросов от Банка России, уполномоченных органов и органов местного самоуправления, саморегулируемой организации, касающихся предоставления информации о получателе финансовой услуги и (или) его обращении.

10. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

10.1.Кооператив принимает обращения, направленные способами, предусмотренными п. 4 настоящего Положения, по адресу Кооператива, указанному в едином государственном реестре юридических лиц, или иному адресу, указанному в договорах займа и (или) на официальном сайте кредитного кооператива (при наличии).

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

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, направившего обращение, а в отношении юридических лиц – наименование получателя

финансовой услуги, от имени которого направлено обращение.

Журнал ведется в электронном виде, который каждые три месяца распечатывается и подшивается, с указанием периода за который распечатывается.

10.3. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений, обязано рассмотреть обращение и составить ответ на поступившее к нему обращение 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, установленного в п.п. 10.2. п. 10 настоящего Положения. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственное лицо обязано в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации в Журнале запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги кредитный кооператив обязан рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов.

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

11. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причин отказа

11.1. Кооператив принимает решение по полученному им обращению. Если ответственное лицо за рассмотрение обращений полагает, что обращение должно быть удовлетворено, и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит ответ получателю финансовой услуги, в котором приводятся объяснения, какие действия принимаются Кооперативом по обращению и какие действия должен принять получатель финансовой услуги (если они необходимы). Если ответственное лицо за рассмотрение обращений полагает, что обращение не может быть удовлетворено, и имеются полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит мотивированный ответ с указаниями причин отказа.

11.2 В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на запрос Кооператива, направленный в соответствии с п.п. 10.3. п. 10 настоящего Положения, в течение срока, превышающего 14 (четырнадцать) дней, ответственное лицо вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и(или) документы не предоставлены.

11.3. В случае невозможности удовлетворить обращение, Кооператив вправе предложить лицу, направившему обращение, альтернативные способы урегулирования ситуации.

11.4. Ответ на обращение направляется получателю финансовой услуги способами, предусмотренными п. 4 настоящего Положения, с регистрацией ответа в Журнале, в котором должны содержаться следующие сведения по ответу на обращение:

1) дата регистрации и исходящий номер ответа на обращение;

2) входящий номер обращения, на который предоставляется ответ.

12. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности принятия мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений

12.1 Кооператив использует обращения в целях анализа уровня качества обслуживания, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, и не реже чем 1 (один) раз в год производит обобщение и типизацию обращений и принимает необходимые меры в целях повышения качества обслуживания получателей финансовых услуг.

13. Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров

13.1. При нарушении получателем финансовых услуг сроков возврата основной суммы долга и (или) уплаты процентов по договору займа Кооператив доводит до сведения получателя финансовых способами, предусмотренными статьей 4 настоящего Положения, претензию для разрешения спора в досудебном порядке.

13.2. В претензии, направляемой Кооперативом, должна быть указана следующая информация:

1) наименование Кооператива и сведения, достаточные для его идентификации;

2) размер и структура текущей задолженности получателя финансовых услуг на дату предъявления претензии;

3) 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).

13.3. 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 и переговоров.

13.4. В случае если в срок, установленный претензией, требования, указанные в претензии, не были должным образом исполнены получателем финансовых услуг, Кооператив вправе обратиться в суд с соответствующим требованием.

14. Порядок и случаи фиксации Кооперативом взаимодействия, осуществляемого по инициативе Кооператива, а также хранения соответствующей информации

14.1. Кооператив обеспечивает фиксацию и хранение всех инициируемых им телефонных переговоров, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, переписки через официальный сайт кредитного

кооператива (при наличии) и иных видов взаимодействия с должником, относящихся к деятельности Кооператива по возврату просроченной задолженности, любыми способами, за исключением абзаца 2 настоящего пункта.

Телефонные переговоры, осуществляемые по инициативе Кооператива, число членов которого превышает три тысячи физических и (или) юридических лиц, с должником по договору потребительского займа и относящиеся к деятельности Кооператива по возврату просроченной задолженности физического лица, подлежат аудиозаписи.

14.2. Кооператив обязан обеспечить хранение зафиксированной информации со дня совершения взаимодействия, предусмотренного пунктом 14.1:

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.

14.3. Кооператив обязан обеспечить хранение зафиксированной информации, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации.

Кооператив сообщает должнику о фиксации взаимодействия с ним.

14.4. Форма фиксации и хранения информации содержат: фамилию, имя и отчество (при наличии) должника, дату и содержание взаимодействия.

14.5. Кооператив вправе также фиксировать и хранить информацию, не относящуюся к взысканию просроченной задолженности, если это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации.

Кооператив обязан сообщать получателю финансовой услуги о фиксации взаимодействия с ним.

15. Требование к работникам кооператива, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также порядку проверки соответствия данных работников требованиям, порядок обучения

15.1. Работник кооператива, осуществляющий непосредственное взаимодействие с получателем финансовых услуг, должен владеть информацией, определённой в п.2.1 настоящего Положения, а также уметь в доступной форме предоставить получателю финансовой услуги ознакомится с документами кооператива, в которых содержится такая информация.

15.2. Кооператив обязан обеспечить такому работнику возможность получения, изучения и обновления информации, посредством предоставления такому работнику доступа к актуальной информации о решениях органов кооператива, а также к информации, содержащейся во внутренних нормативных документах кооператива, нормативных актах Российской Федерации, а также предпринимать меры способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

15.3. Кооператив с числом работников, превышающем пять, а также Кооператив, имеющий обособленные подразделения, в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления информации, указанной в п.п. 2.1. пункта 2 настоящего Положения, проводит обучение

работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

15.4. Обучение проводится при приеме и при переводе (временном переводе) работников на работу для исполнения обязанностей, предусмотренных в настоящем Положении и далее в процессе трудовой деятельности по мере необходимости обновления знаний и информации, указанной п.п. 2.1 п. 2 настоящего Положения в соответствии внутренним документом Кооператива, предусматривающим порядок проведения обучения

15.5. Обучение проводится в соответствии с внутренним документом Кооператива, разработанным Кооперативом с учетом Базового Стандарта и настоящего Положения и предусматривающим, в том числе:

1) требования к срокам проведения (или периодичность) обучающих мероприятий работников;

2) перечень работников и (или) должностей, проходящих обучение;

3) перечень лиц и (или) должностей, ответственных за проведение обучения;

4) тематика обучения;

5) способ оценки знаний работников по результатам проведенного обучения;

6) способ фиксации результатов проведения обучения работников и проверке соответствия требованиям, установленным настоящей статьёй.

15.6. Обучение работников кредитного кооператива, осуществляемое в процессе трудовой деятельности, проводится в следующих случаях:

1) при переводе (временном переводе) работника на другую должность в данном кредитном кооперативе, в случае, когда имеющихся у него знаний недостаточно для исполнения обязанностей, предусмотренных в настоящем Положении;

2) при возложении на работника кредитного кооператива работы, связанной с исполнением обязанностей, предусмотренных настоящим Положением, и не обусловленной заключенным с ним трудовым договором.

15.7. Обучение работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, может проводиться Кооперативом самостоятельно или с привлечением третьих лиц.

15.8. Работники Кооператива, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем.