

УТВЕРЖДЕНО
Приказ от 20.10.2017 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

об ответственном сотруднике по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг.

1. Ответственный по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг (далее – Ответственный сотрудник) назначается единоличным исполнительным органом Общества в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации, утвержденным Банком России 22.06.2017 года (далее – Стандарт).

2. В соответствии с пунктом 3 статьи 17 Стандарта Ответственный сотрудник наделяется следующими полномочиями:

- Правом запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

- Правом требовать у работников микрофинансовой организации предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

- Правом обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу микрофинансовой организации, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, с целью надлежащего рассмотрения обращений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг;

- Подписывать ответы на обращения получателей финансовых услуг.

3. Ответственный сотрудник обязан:

- Вести журнал учета обращений;

- Направлять ответы, запросы в сроки, предусмотренные Стандартом;

- Информировать получателя финансовой услуги о получении Обществом его обращения, посредством доступных средств и способов связи;

- В случае возникновения сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, проинформировать получателя финансовой услуги о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

4. Ответственный сотрудник осуществляет деятельность по взаимодействию с получателями финансовых услуг на основании действующего законодательства.

5. Ответственный сотрудник запрашивает необходимые ему сведения и информацию у сотрудников общества, и получателей финансовых услуг, посредством запросов.

6. Положение вступает в действие с момента, предусмотренного Приказом № 1 от 20.10.2017 года.

Приложение:

1. Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовой услуги или представителя получателя финансовой услуги;
2. Запрос информации и объяснений у сотрудников общества.

Приложение № 1
к Положению об ответственном
по рассмотрению обращений получателей
финансовых услуг

Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовых услуг

В связи с отсутствием в обращении сведений необходимых для рассмотрения по существу, в соответствии с Положением об ответственном по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг Общества, на основании _____ обращения

и
требований

(Ф.И.О. физ. лица или наименование юр. лица и номер обращения, в соответствии с Журналом учета обращений)

Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации (далее – Стандарт), просим Вас предоставить следующие документы (информацию) необходимые для ответа на обращение:

1. _____
2. _____
3. _____

В случае предоставления недостающей информации и (или) документов обращение будет рассмотрено Обществом в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов в соответствии с пунктом 3 статьи 19 Стандарта.

Документы _____ необходимо _____ направить _____ (указать полный адрес).

Должность, ФИО уполномоченного лица

Подпись

Приложение № 2
к Положению об ответственном
по рассмотрению обращений получателей
финансовых услуг

Запрос информации и объяснений у сотрудника общества

город _____

дата _____

В связи с рассмотрением обращения

_____ регистрационный номер обращения и дату получения обращения
в соответствии с Положением об ответственном по рассмотрению
обращений получателей финансовых услуг Общества прошу Вас в срок до
«___» _____ 201__ года предоставить следующую информацию
(объяснения):

1. _____
2. _____
3. _____

Должность, ФИО уполномоченного лица

Подпись