



УТВЕРЖДЕНО
Председатель Правления
ООО «ММК «Золотофф»


А.А. Раськин

**Положение ООО «ММК «Золотофф»
о лице ответственном за рассмотрение обращений
получателей финансовых услуг.**

г. Чебоксары

1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг (далее – Ответственное лицо) 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 Ответственное лицо наделяется следующими полномочиями:
 - Правом запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
 - Правом требовать у сотрудников 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. Ответственное лицо обязано:
 - 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. Ответственное лицо осуществляет деятельность по взаимодействию с получателями финансовых услуг на основании действующего законодательства.
5. Ответственное лицо запрашивает необходимые ему сведения и информацию у сотрудников общества, и получателей финансовых услуг, посредством запросов.
6. Взаимодействие с получателем финансовой услуги может осуществляться посредством переписки в личном кабинете на сайте Общества.
7. Положение вступает в действие с 01.07.2017 года.

Приложение:

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

Приложение № 1
к Положению о лице ответственном за
рассмотрение обращений получателей
финансовых услуг

Исх. № _____ от _____ 2017 г.

Ф.И.О. физического лица,
наименование юридического лица

Адрес направления запроса

**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 о лице ответственном за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг Общества, на основании обращения _____ (Ф.И.О. физ. лица или наименование юр. лица и номер обращения, в соответствии с Журналом учета обращений) _____ и требований 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 _____ (адрес и способ предоставления документов (информации))_____.

Должность и Ф.И.О. уполномоченного лица

Подпись

Приложение № 2
к Положению о лице ответственном за
рассмотрение обращений получателей
финансовых услуг

Запрос информации и объяснений у сотрудника общества

В связи с рассмотрением обращения _____ (регистрационный номер обращения и дата получения обращения) _____ в соответствии с Положением об ответственном по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг Общества прошу Вас в срок до « ___ » _____ 2017 года предоставить следующую информацию (объяснения):

1. _____
2. _____
3. _____

Должность и Ф.И.О. уполномоченного лица

Подпись