

**Общество с ограниченной ответственностью**  
**микрокредитная компания «Дракон»**  
ИНН 2911006561 КПП 291801001 ОГРН 1142918000114



**ПОЛОЖЕНИЕ**

об ответственном сотруднике по рассмотрению обращений  
получателей финансовых услуг.

2017г.

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 01.07.2017 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.

Директор ООО МКК «Дракон»

 Н.Н. Дьякова

Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Дракон»

ИНН2911006561 КПП 291801001 ОГРН 1142918000114

164200, Архангельская область, г.Няндома, ул.60 лет октября,д.18в.

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



### Запрос дополнительных документов и сведений у получателя финансовых услуг

Исх. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

\_\_\_\_\_  
Адрес направления запроса

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 \_\_\_\_\_  
(информации) (адрес и способ предоставления документов)

\_\_\_\_\_  
Должность и Ф.И.О. уполномоченного лица

\_\_\_\_\_  
Подпись

Общество с ограниченной ответственностью микрокредитная компания «Дракон»  
ИНН2911006561 КПП 291801001 ОГРН 1142918000114  
164200, Архангельская область, г.Няндома, ул.60 лет октября, д.18в.  
(наименование организации, юридический адрес, фактический адрес, телефон/факс, электронный почтовый адрес, ИНН, ОГРН)



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  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года предоставить следующую информацию  
(объяснения):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Должность и Ф.И.О. уполномоченного лица

\_\_\_\_\_ Подпись