



УТВЕРЖДЕНО  
Председатель  
КПК «Пенсионная Касса»

  
А.А. Раськин

**ПОЛОЖЕНИЕ О ЛИЦЕ ОТВЕТСТВЕННОМ ЗА  
РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ  
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ  
КРЕДИТНОГО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КООПЕРАТИВА  
«ПЕНСИОННАЯ КАССА»**

1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг (далее – Ответственное лицо) назначается единоличным исполнительным органом Кооператива в соответствии с требованиями 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, утвержденного Банком России 14 декабря 2017 г. (далее – Стандарт).
2. 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 Кооперативом 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 Кооператива, и получателей финансовых услуг, посредством запросов.
6. Взаимодействие с получателем финансовой услуги может осуществляться посредством переписки в личном кабинете на сайте Кооператива.
7. Положение вступает в действие с 09.01.2018 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 Кооператива.

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

Исх. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2018 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 Кооператива, 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 Кооперативом 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 Кооператива**

В связи с рассмотрением обращения \_\_\_\_\_ (регистрационный номер обращения и дата получения обращения) \_\_\_\_\_ в соответствии с Положением об ответственном по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг Кооператива прошу Вас в срок до «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 года предоставить следующую информацию (объяснения):

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

**Должность и Ф.И.О. уполномоченного лица**

Подпись