



«Защита прав потребителей», «Онлайн формы заявлений». **Потребитель (Потребитель финансовых услуг)** - физическое лицо, являющееся стороной Договора, либо лицом, в пользу которого заключен Договор, либо лицом, которому оказывается финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением им предпринимательской деятельности;

**Финансовая услуга** - банковская услуга, страховая услуга, услуга на рынке ценных бумаг, услуга по договору лизинга, а также услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц.

**Финансовый уполномоченный** - уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг, осуществляющий свою деятельность в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018г. №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

**1.5.** Положение подлежит опубликованию на Сайте Банка. Во всем ином, что не предусмотрено Положением, Банк при оказании финансовых услуг руководствуется действующим законодательством Российской Федерации и утвержденными в Банке типовыми договорами и условиями предоставления Банком тех или иных услуг.

**1.6.** Банк при взаимодействии с Потребителями руководствуется следующими принципами:

- разумности и добросовестности;
- приоритета интересов Клиента над собственными интересами, отказа от установления приоритета интересов одного Клиента или группы клиентов перед интересами другого Клиента (других клиентов);
- отказа от злоупотребления своими правами и (или) ущемления интересов Клиентов.

## **2. Порядок предоставления информации Потребителю.**

**2.1.** В местах оказания финансовых услуг Банк предоставляет Потребителям для ознакомления информацию, указанную в Приложении № 1 к Положению.

**2.2.** В целях обеспечения надлежащего информирования Потребителей о возможных рисках Банк до заключения Договора информирует Потребителя о возможных рисках инвестирования на финансовом рынке в случае предложения им соответствующих финансовых услуг или финансовых инструментов (включая банковские вклады в сумме свыше 1 400 000 рублей, банковские вклады на предъявителя, ценные бумаги) и доводит в письменной форме до сведения Потребителей информацию о том, что:

- денежные средства по совокупности вкладов и остатков на счетах физических лиц, индивидуальных предпринимателей застрахованы исключительно в пределах суммы 1 400 000 рублей;
- денежные средства по данному продукту не застрахованы в соответствии с Федеральным законом «О страховании вкладов в банках Российской Федерации» (в случае предложения Банком финансовых инструментов и услуг, на которые не распространяется система обязательного страхования вкладов);
- сам Банк не является поставщиком указанных услуг (в случае предложения Банком услуг сторонних организаций по агентскому договору);
- иную информацию, характеризующую риски, сопутствующие приобретению и (или) владению финансовым инструментом.

**2.3.** Потребитель информируется Банком, что по его запросу Банк обязан предоставить ему информацию о видах и суммах платежей, порядка их определения и уплаты, которые Потребитель должен будет уплатить за предоставление ему финансовой услуги.

**2.4.** Информация о рисках, связанных с оказанием Банком финансовых услуг, предоставляется Потребителю в форме Уведомления клиента-физического лица при предложении ему финансовых услуг в «Банке Заречье» (АО) (далее по тексту Уведомление), которое является Приложением к Заявлению физического лица об открытии текущего счета, внесении вклада. Уведомление заполняется собственноручно и подписывается Потребителем одновременно с заключением Договора. Банк обеспечивает хранение Уведомления в течение пяти лет с момента закрытия счета Потребителя.

**2.5.** В случае если в Договоре содержатся ссылки на внутренние документы Банка, Потребителю предоставляется возможность ознакомиться с ними в Месте оказания услуг или на Сайте, в том числе с информацией о внесении изменений в указанные документы.

**2.6.** Банк предоставляет по запросу Потребителя информацию, связанную с оказанием Финансовых услуг, а также документы и их копии, содержащие указанную информацию, тем же способом, которым был направлен запрос о предоставлении информации в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения запроса.

Информация о размере либо порядке расчета вознаграждения Банка предоставляется по запросу Потребителя в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Банком такого запроса Потребителя.

**2.7.** Заверенная копия Договора, а также внутренних документов, ссылка на которые содержится в Договоре, действующих на дату, указанную в запросе Потребителя в пределах действия Договора с Потребителем, предоставляются Банком в срок, не превышающий тридцати календарных дней со дня получения Банком запроса Потребителя, при условии, что запрос Потребителя направлен не позднее пяти лет со дня прекращения действия Договора.

**2.8.** Копии документов, предоставленных на бумажном носителе должны быть заверены уполномоченным лицом Банка. Плата, взимаемая Банком за предоставление копии, не может превышать затрат на ее изготовление, размер платы указывается в действующих на момент предоставления копий Тарифах Банка.

**2.9.** Не допускается предоставление информации, которая вводит Потребителя в заблуждение относительно заключаемого с ним Договора, а также информации, которая может повлечь неоднозначное толкование предлагаемой Финансовой услуги.

**2.10.** Вся информация предоставляется Потребителю на русском языке, в доступной форме с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), значения которых не определены в действующем законодательстве РФ.

**2.11.** Банк предоставляет всем Потребителям информацию в равном порядке и объеме. Дискриминация Потребителей в праве на получение информации не допускается.

### **3. Порядок взаимодействия Банка с Потребителем.**

**3.1.** В деятельности Банка не допускается применение недобросовестных практик, в том числе оказание психологического давления на Потребителя с целью склонения к выбору той или иной Финансовой услуги.

**3.2.** В целях информирования Потребителей:

- в Местах оказания услуг Банк размещает информацию, указанную в приложении № 1 к Положению;

- Банк обеспечивает наличие у сотрудников Банка, лично взаимодействующих с Потребителем, личных карточек с указанием фамилии, имени и должности сотрудника Банка. Личная карточка может быть прикреплена к одежде сотрудника либо размещена на его рабочем столе. Вне зависимости от места размещения личной карточки ее содержание должно быть хорошо видно Потребителю.

**3.3.** Лицами, ответственными за размещение и обновление информации, указанной в п. 3.2. Положения, являются:

- в Головном Банке – начальник отдела клиентских отношений

- в Филиале и его ВСП – главные бухгалтеры подразделений

Контроль и своевременное доведение информации до лиц, ответственных за размещение и обновление информации, указанной в п. 3.2. Положения, полнотой и актуальностью указанной информации осуществляет начальник СВК.

**3.4.** В Местах оказания услуг Банк обеспечивает прием документов от Потребителей в объеме, порядке и на условиях, установленных внутренними документами Банка. Не допускается требование от Потребителей документов, не указанных во внутренних документах Банка. В случае предоставления Потребителем не полного комплекта документов, сотрудник Банка обязан в вежливой и доступной форме объяснить Потребителю о невозможности оказания Финансовой услуги без предоставления полного комплекта документов и предложить Потребителю предоставить недостающие документы, указав их перечень. По требованию Потребителя перечень необходимых документов должен быть выдан ему в бумажном виде.

**3.5.** Внутренними документами Банка определены лица из числа сотрудников Банка, ответственные за прием документов и непосредственное взаимодействие с Потребителями (далее по тексту уполномоченные сотрудники).

**3.6.** В целях защиты прав Потребителей в Банке действует Политика «Банка Заречье» (Акционерного общества) по управлению конфликтом интересов, направленная на предотвращение, выявление и урегулирование конфликтов интересов, в том числе потенциальных, минимизации и (или) ликвидации его последствий при осуществлении деятельности Банка.

**3.7.** С целью контроля качества и доступности оказываемых Банком услуг, уполномоченными сотрудниками проводится опрос Клиентов о качестве услуг и полноте информированности Клиента о полученной финансовой услуге или условий Договора. Форма опроса приведена в Приложении № 2 к Положению. Опрос проводится при наличии устного согласия Потребителя на его прохождение.

#### **4. Требования к сотрудникам Банка, осуществляющих взаимодействие с Потребителями**

**4.1.** Уполномоченные сотрудники обязаны владеть всей информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, связанных с оказанием Финансовых услуг Потребителям. Банк проводит мероприятия по обучению уполномоченных сотрудников.

**4.2.** Банк, в целях улучшения взаимодействия с Потребителями, проводит регулярное обучение уполномоченных сотрудников. Обучение направлено на получение уполномоченными сотрудниками знаний, необходимых им для выполнения их должностных обязанностей и плодотворного взаимодействия с Потребителями.

Обучение проводится как внутреннее, сотрудниками Банка, так и с привлечением обучающих организаций, внешнее обучение.

**4.3.** Периодичность и сроки обучения уполномоченных сотрудников.

**4.3.1.** Вводный (первичный) инструктаж и ознакомление с законодательством РФ и внутренними документами Банка в области защиты прав Потребителей, порядка оказания Финансовых услуг проводятся при приеме на работу или при переводе, в том числе временном, на должность, связанную с непосредственным взаимодействием с Потребителями.

**4.3.2.** Внеплановый инструктаж проводится в случаях:

- внесения изменений в законодательство РФ и (или) внутренние документы Банка, касающиеся порядка оказания Финансовых услуг, защиты прав Потребителей в срок не позднее десяти рабочих дней с момента вступления в силу соответствующего документа;

- поступления жалобы от Потребителя на действия уполномоченного сотрудника.

**4.3.3.** Плановый инструктаж проводится не реже одного раза в год.

**4.4.** Все виды внутреннего инструктажа проводит начальник подразделения, в котором работает уполномоченный сотрудник.

#### **5. Рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг, досудебное разрешение имущественных споров с участием Финансового уполномоченного**

**5.1.** По спорам имущественного характера, размер требований о взыскании денежных сумм по которым не превышает 500 000 (пятьсот тысяч) рублей и со дня, когда Потребитель узнал или должен был узнать о нарушении своего права, прошло не более трех лет, до обращения в суд Потребитель обязан обратиться с заявлением к Финансовому уполномоченному в порядке, установленном Федеральным закон №123-ФЗ.

До обращения с заявлением к Финансовому уполномоченному Потребитель обязан направить заявление о восстановлении нарушенного права в Банк (Обращение потребителя финансовой услуги) в письменной или электронной форме.

**5.2.** Обращения потребителя финансовой услуги, принимаются Банком посредством почтовой связи или нарочно на бумажном носителе в Местах оказания услуг по адресам Банка или его подразделений, либо по Электронной почте Банка, либо через Сайт Банка, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Порядком рассмотрения обращений физических или юридических лиц, связанных с осуществлением «Банком Заречье» (АО) банковской деятельности, с учетом особенностей, установленных настоящим Положением.

**5.3.** Лицом, ответственным за рассмотрение поступивших в Банк Обращений потребителей финансовых услуг, подготовку ответа на них и его направления Заявителю, а так же за взаимодействие с Финансовым уполномоченным, является Начальник Службы внутреннего контроля Банка (далее – «Начальник СВК»), а на период его временного отсутствия - Начальник Службы внутреннего аудита Банка.

**5.4.** Банк обязан рассмотреть Обращение потребителя финансовой услуги (заявление о восстановлении нарушенного права), подготовить и направить Потребителю мотивированный ответ (об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования) в сроки:

- в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения заявления о восстановлении нарушенного права по Стандартной форме заявления о восстановлении нарушенного права, и если со дня нарушения прав потребителя финансовых услуг прошло не более ста восьмидесяти календарных дней;

- в течение тридцати календарных дней со дня получения заявления о восстановлении нарушенного права в иных случаях.

Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

**5.5.** При поступлении в Банк Обращения потребителя финансовых услуг Начальник СВК незамедлительно начинает его рассмотрение

Начальник СВК в рамках рассмотрения обращения вправе:

- запрашивать у Заявителя дополнительные сведения, документы, необходимые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;
- требовать от сотрудников Банка предоставления информации, необходимой для рассмотрения обращения;
- требовать от сотрудников Банка предоставления письменных объяснений по существу обстоятельств, изложенных в обращении, а также обстоятельств выявленных в ходе рассмотрения обращения.

Сотрудники Банка обязаны всесторонне содействовать Начальнику СВК в рассмотрении обращений потребителя финансовых услуг, в сроки, установленные Начальником СВК предоставлять информацию, документы и объяснения необходимые для его рассмотрения.

По результатам рассмотрения обращения потребителя финансовых услуг Начальник СВК готовит Ответ, передает его на подпись Председателя Правления Банка, либо его заместителя, и после их подписи направляет Ответ Заявителю.

В случае, если при рассмотрении Обращения потребителя финансовых услуг у Начальника СВК возникают сомнения в обоснованности предъявленных требований, Начальник СВК заполняет Заключение по обращению по форме Приложения №3 к Положению (далее – «Заключение по обращению») в части суждения Начальника СВК и посредством Outlook направляет его в адрес Начальника ЮУ (лица его замещающего) с приложением всех документов по соответствующему Обращению потребителя финансовых услуг.

ЮУ рассматривает Обращение потребителя финансовых услуг и заполняет Заключение по обращению в части суждения ЮУ и направляет его Начальнику СВК.

После получения Заключения по обращению от ЮУ, Начальник СВК передает его Руководителю Банка для принятия конечного решения по Обращению потребителя финансовых услуг.

Руководитель Банка в срок не более 1 (одного) рабочего дня с даты получения Заключения по обращению ставит на нем свою резолюцию.

После проставления Руководителем Банка резолюции на Заключении по обращению, Начальник СВК готовит ответ в соответствии с резолюцией Руководителя Банка на Заключении по обращению.

Ответ на заявление о восстановлении нарушенного права направляется Начальником СВК по адресу электронной почты Потребителя, а при его отсутствии по почтовому адресу Потребителя.

**5.6.** Помимо способов указанных в п.5.2 Положения, Потребитель может оставить Обращение в Книге жалоб и предложений (далее – «Книга»).

В каждом отделении Банка, в том числе в головном офисе, ведется одна Книга, постоянным местом нахождения Книги является зона кассового обслуживания физических и юридических лиц подразделения Банка. Книга должна быть пронумерована и прошита. На обложке Книги должно быть указано наименование подразделения Банка, в котором находится Книга, дата начала и окончания ведения Книги.

В головном офисе Банка Начальник СВК, в иных подразделениях Банка Руководитель соответствующего подразделения Банка, с периодичностью раз в неделю проверяет Книгу на предмет наличия новых записей от Потребителей. В случае выявления новых записей руководитель подразделения информирует посредством корпоративной электронной почты Начальника СВК о данном обстоятельстве.

После завершения процедур рассмотрения обращения Начальник СВК уведомляет руководителя подразделения, в котором находится Книга, о принятых мерах по обращению, а руководитель подразделения делает соответствующую запись в Книге.

**5.7.** Потребитель вправе обратиться с заявлением (обращением) к Финансовому уполномоченному после получения ответа Банка (в случае несогласия с позицией Банка), либо в случае неполучения ответа от Банка по истечении сроков, указанных в п.5.4 Положения.

**5.8.** В случае принятия обращения к рассмотрению Финансовый уполномоченный посредством Личного кабинета Банка России в течение двух рабочих дней со дня его поступления направляет в Банк копию такого обращения.

Если к обращению не прилагается ответ Банка на Заявление о восстановлении нарушенного права, Финансовый уполномоченный обращения с запросом о предоставлении обоснованного решения Банка по предмету спора, которое было направлено Потребителю.



В этом случае Начальник СВК в течение пяти рабочих дней со дня получения запроса Финансового уполномоченного направляет ему указанное решение Банка.

**5.9.** Финансовый уполномоченный вправе запросить у Банка, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения Потребителя, в том числе информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования или иную охраняемую законом тайну. Состав и объем запрашиваемых разъяснений, документов и (или) сведений определяются финансовым уполномоченным самостоятельно исходя из их относимости к рассматриваемому спору и необходимости полного и всестороннего рассмотрения обращения по существу.

Сведения указанные в настоящем пункте Финансовый уполномоченный вправе запросить у Банка в т.ч. в случае, если Банк не является финансовой организацией в отношении которой подано обращение Потребителя.

**5.10.** В случае поступления в Банк запроса Финансового управляющего, указанного в п.5.8 Положения Начальник СВК в порядке, предусмотренном п.5.5 Положения, в течение 5 рабочих дней готовит запрошенные разъяснения, документы и сведения и направляет их Финансовому уполномоченному, либо в указанный срок сообщает о невозможности предоставления запрошенных разъяснений, документов и (или) сведений (полностью или в части) с обоснованием причин невозможности и приложением подтверждающих документов (при их наличии).

**5.11.** Разъяснения, документы и (или) сведения подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью Председателя Правления Банка или уполномоченного им лица и направляются Начальником СВК Финансовому уполномоченному через Личный кабинет Банка России.

**5.12.** По результатам рассмотрения обращения Финансовый уполномоченный принимает решение о его полном или частичном удовлетворении или об отказе в его удовлетворении.

Решение Финансового уполномоченного доводится до Банка в течение одного рабочего дня со дня его принятия через Личный кабинет Банка России или по электронной почте.

Решение Финансового уполномоченного вступает в силу по истечении десяти рабочих дней после даты его подписания финансовым уполномоченным.

**5.13.** При поступлении в Банк решения Финансового уполномоченного Начальник СВК готовит докладную на имя Руководителя Банка с изложением сути обращения потребителя финансовой услуги, резолютивной части решения Финансового уполномоченного и своего мнения об обоснованности/необоснованности такого решения, для принятия конечного решения по исполнению/неисполнению решения Финансового уполномоченного.

Руководитель Банка в срок не более 1 (одного) рабочего дня с даты получения докладной ставит на ней соответствующую резолюцию.

**5.14.** В случае несогласия с решением финансового уполномоченного Банк вправе в течение десяти рабочих дней после дня вступления в силу решения финансового уполномоченного обратиться в суд в порядке, установленном гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации и Федеральным законом №123-ФЗ.

Об отказе в исполнении решения Финансового уполномоченного Начальник СВК не позднее одного рабочего дня со дня окончания срока исполнения указанного решения направляет уведомление Финансовому уполномоченному и передает все материалы по Обращению потребителя финансовой услуги в Юридическое управление Банка для подготовки обращения в суд.

Об исполнении решения Финансового уполномоченного Начальник СВК не позднее следующего рабочего дня со дня исполнения решения направляет уведомление Финансовому уполномоченному.

Уведомления, указанные в настоящем пункте направляются в электронной форме через Личный кабинет Банка России, и (или) по электронной почте.

## **6. Порядок контроля за реализацией качества взаимодействия с Потребителями и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении Потребителей.**

**6.1.** С целью защиты прав Потребителей в Банке осуществляется постоянный контроль за качеством взаимодействия с Потребителями.

**6.2.** Подразделением ответственным за осуществление контроля, является Служба внутреннего контроля Банка (далее по тексту СВК).

**6.3.** В рамках осуществления контроля СВК, до введения в действие новых банковских продуктов или изменения порядка оказания действующих, осуществляет их проверку на предмет доступности для понимания Потребителем, полноты информации о финансовой услуге, в том числе

анализ планируемых методов реализации внедряемых Банком сложных банковских продуктов в целях недопущения предложения их неквалифицированным инвесторам.

**6.4.** В целях контроля полноты, доступности информирования Потребителей о финансовых услугах, оказываемых Банком, СВК на постоянной основе осуществляет:

- контроль доведения до сведения Потребителей информации о внедрении новых банковских продуктов, услуг (размещение на Сайте, разработка необходимой печатной продукции);

- проверка наличия в Местах оказания услуг консультационно-информационного материала по текущим банковским продуктам, по страхованию вкладов, контактов, ссылок на сайты Банка России и Агентства по страхованию вкладов, а также другой информации, наличие которой требуется законодательством;

- периодическая контрольная оценка внешнего вида помещений для работы с Потребителями, рабочих мест сотрудников по работе с Потребителями, внешнего вида сотрудников, отсутствия очередей, соблюдения правил корпоративного поведения в общении с клиентами Банка (наблюдение со стороны);

- оценка качества работы сотрудников Банка на основе опросов Потребителей, анализ показателей опроса и их динамики.

**6.5.** С целью контроля качества и оценки взаимодействия с Потребителями и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, СВК изучает результаты опросов Потребителей проводимых в соответствии с пунктом 3.7 Положения, осуществляет контроль поступивших в Банк жалоб и обращений Потребителей, записей в Книгах.

**6.6.** По результатам проведенного контроля порядка взаимодействия с Потребителями и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении потребителей финансовых услуг, в том числе неквалифицированных инвесторов, СВК ежеквартально представляет Правлению Банка и Совету директоров Банка отчет результаты контрольных процедур по оценке качества взаимодействия с Потребителями и достаточности реализуемых Банком мер по недопущению недобросовестных практик в отношении Потребителей.

**6.7.** В случае выявления в ходе контроля порядка взаимодействий с Потребителем фактов нарушения со стороны сотрудников Банка в том числе руководителей подразделений Банка, норм действующего законодательства РФ, внутренних документов Банка в части сокрытия от Потребителей достоверной и полной информации, навязывания дополнительных услуг, нарушений норм корпоративной этики начальник СВК направляет Председателю Правления Банка докладную записку о выявленных нарушениях для принятия в отношении виновных сотрудников мер дисциплинарного взыскания.

## **7. Заключительные положения**

**7.1.** Порядок взаимодействия с Потребителями, установленный Положением, является обязательным для всех сотрудников Банка в равной степени и подлежит неукоснительному соблюдению. Каждый сотрудник Банка несет ответственность за строгое выполнение принципов взаимодействия с Потребителями. Нарушение Положения влечет дисциплинарную ответственность виновного лица.

**7.2.** В случае, если отдельные нормы Положения вступят в противоречие с законодательством РФ и/или внутренними документами Банка в связи с их изменением, указанные нормы Положения утрачивают силу и подлежат приведению в соответствие с законодательством РФ и/или внутренними документами Банка.

Информация, предоставляемая Потребителям финансовых услуг в «Банке Заречье» (АО)

Полное наименование	
Сокращенное наименование	
Наименование на английском языке	
Местонахождение Банка	
Почтовый адрес Банка	
Местонахождения подразделения Банка, в котором размещена информация	
Генеральная лицензия на осуществление банковской деятельности	
Часы работы	
Контактные телефоны	
Электронная почта	
Сайт Банка	
ОГРН	
ИНН/КПП	
Информация о привлечении Банком к оказанию финансовых услуг третьих лиц на основании договоров или доверенности	Привлечение отсутствует
Надзор за деятельностью Банком осуществляет	Центральный Банк Российской Федерации Адрес Официальный сайт
Порядок обращения о нарушении Банком законодательства РФ, а также охраняемых законом прав и интересов физических и юридических лиц	Через интернет приемную Банка России
Способы и адреса направлений обращений в Банк	Банк принимает письменные и устные обращения (жалобы) по указанным адресам Адрес Телефон E-mail <a href="http://www.zarech.ru">www.zarech.ru</a>
Информация о способах и адресах направления обращений (жалоб) в Центральный банк РФ	Интернет-приемная на сайте Центрального Банка Телефон: 8 800 300 30 00 бесплатно для регионов России 300 бесплатно для абонентов сотовых операторов
Информация о порядке разъяснения в Банке условий договоров и иных документов в отношении финансовой услуги которую Потребитель намерен получить в Банке	
Уведомление о рисках	
Информация о способах и адресах направления обращений финансовому уполномоченному	
Информация об услугах, оказываемых за дополнительную плату.	Согласно тарифам размещенным на Сайте Банка и Местах оказания услуг.



Анкета  
для опроса потребителей услуг о качестве оказания услуг Банком

1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности Банка, размещенной на информационных стендах в помещении и на Сайте Банка?

Да  
Нет

2. Была ли Вам предоставлена исчерпывающая информация по оказанной Банком услуге?

Да  
Нет

3. Вам полностью понятен смысл, содержание и последствия заключения договора?

Да  
Нет

При желании укажите Ваше ФИО либо поставьте прочерк

---

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ

Дата поступления Обращения	
ФИО потребителя финансовой услуги	
Суть обращения	
Документы, приложенные к заявлению	

#### **Заключение Начальника СВК:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. Начальника СВК / подпись

#### **Заключение Юридического управления:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. начальника ЮУ (лица его замещающего) / подпись

#### **Решение Руководителя:**

На основании вышеуказанных Заключений **признать (не признавать)** обращение обоснованным.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель Правления/  
Заместитель Председателя Правления \_\_\_\_\_