**Общество с ограниченной ответственностью**

**«\_\_\_\_\_\_\_\_\_ »**

**ПРИКАЗ**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_ г.Москва \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г.**

В целях обеспечения реализации требований Базового Стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховых брокеров от 08 мая 2019 года (далее «Базовый стандарт»),

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Назначить ответственным за рассмотрение поступающих в Общество обращений получателей финансовых услуг и ведение Журнала регистрации обращений получателей финансовых услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. Обеспечить регистрацию обращений получателей финансовых услуг в соответствующем Журнале регистрации обращений не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем получения обращения (приложение №1 к настоящему приказу).
3. Обеспечить подтверждение о получении обращения, о предоставлении дополнительной информации и/или документов для рассмотрения обращения по существу, а также о направлении ответа в сроки, установленные Базовым стандартом.
4. Установить срок хранения обращений получателей финансовых услуг и материалов их рассмотрения 5 лет со дня регистрации в журнале регистрации обращений.
5. Проводить ежегодный анализ обращений получателей финансовых услуг в целях улучшения качества обслуживания получателей финансовых услуг (отв. \_\_\_\_\_\_\_\_).
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Директор**

**ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

С приказом ознакомлен:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (должность) (личная подпись) (расшифровка подписи)

Приложение №1

к Приказу от \_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Журнал регистрации**

**обращений получателей финансовых услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вх номер обращения | Дата регистрации | ФИО/  наименование организации | ИНН / налоговый и/или рег.№ в стране регистрации  (для нерезидентов) | Дата ответа на обращение | Исх.№ ответа на обращение |