

УТВЕРЖДЕНО

Решением Совета

Саморегулируемой организации

Союз микрофинансовых организаций

«Микрофинансирование и развитие»

Протокол № 88 от «27» июля 2022 года

ПОЛОЖЕНИЕ

О РАБОЧЕЙ ГРУППЕ ПО РАБОТЕ

С ОБРАЩЕНИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

2022 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели создания и задачи, правовой статус, порядок формирования и работы Рабочей группы СРО «МиР» по работе с обращениями потребителей финансовых услуг (далее – Рабочая группа).

1.2. Целями создания Рабочей группы являются:

- оптимизация деятельности микрофинансовых организаций – членов СРО «МиР» (далее – МФО) по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг;
- осуществление СРО «МиР» текущего контроля в рамках работы по обращениям потребителей финансовых услуг;
- снижение количества обращений потребителей финансовых услуг МФО в контролирующие органы;
- разработка СРО «МиР» общих рекомендаций для МФО для достижения цели снижения количества обращений потребителей финансовых услуг в контролирующие органы.

1.3. Задачами Рабочей группы являются:

- разработка и внедрение единых рекомендаций и правил для МФО с целью снижения количества обращений потребителей финансовых услуг в контролирующие органы;
- поиск решений проблем, выявленных СРО «МиР» при проведении проверок и анализа поступающих обращений потребителей финансовых услуг;
- формирование реестра недобросовестных практик МФО, Цессионариев и Агентов при работе с обращениями потребителей финансовых услуг для возможности публикаций в открытом источнике;
- сбор лучших практик в работе по обращениям потребителей финансовых услуг и бизнес-процессов при работе с Цессионариями и Агентами;
- разработка и внедрение в работу рекомендаций и правил для МФО с целью формирования и поддержания положительного имиджа микрофинансовых организаций.

1.4. Рабочая группа в соответствии с Положением об органах СРО «МиР» является иным органом СРО «МиР», созданным на временной основе по решению Совета СРО «МиР». Срок деятельности Рабочей группы – до достижения целей, предусмотренных п. 1.2 настоящего Положения.

1.5. Рабочая группа функционирует на правах Профильного комитета СРО «МиР».

1.6. Рабочая группа подотчетна в своей деятельности Совету СРО «МиР». Периодичность отчетов Рабочей группы определяется решением Совета.

1.7. Рабочая группа осуществляет свою деятельность в тесном взаимодействии со всеми комитетами, рабочими группами СРО «МиР», созданными на постоянной или временной основе.

1.8. Члены Рабочей группы обязаны не разглашать конфиденциальную информацию о деятельности Рабочей группы и СРО «МиР» в соответствии с оформленными Соглашениями о конфиденциальности.

1.9. Настоящее Положение, изменения и дополнения к нему вступают в силу с момента их утверждения Советом СРО «МиР».

2. Порядок формирования Рабочей группы

2.1. Состав Рабочей группы определяется Рабочей группой. Количественный состав Рабочей группы должен быть не менее 5 членов.

2.2. Рабочая группа формируется из представителей СРО «МиР», МФО, а также независимых членов. Независимыми членами Рабочей группы считаются лица, не связанные трудовыми отношениями с СРО «МиР» и МФО.

2.3. Председатель Рабочей группы назначается Советом.

2.4. Членами Рабочей группы (простым большинством голосов членов Рабочей группы, принимающих участие в голосовании) может быть назначен Заместитель Председателя Рабочей группы.

Членами Рабочей группы (простым большинством голосов членов Рабочей группы, принимающих участие в заседании) назначается секретарь Рабочей группы.

Директор СРО «МиР» по просьбе Рабочей группы может назначить Секретаря Рабочей группы из числа работников СРО «МиР», не входящих в состав Рабочей группы.

2.5. Все члены Рабочей группы должны иметь навыки работы с обращениями потребителей финансовых услуг и/или уметь анализировать и делать выводы относительно причин обращений, способов их устранения.

2.6. Заявление о принятии кандидата в члены Рабочей группы, подписанное директором СРО «МиР», или постоянно действующим исполнительным органом МФО, или непосредственно кандидатом в независимые члены Рабочей группы направляются на имя Председателя Рабочей группы, а также в СРО «МиР» с приложением резюме кандидата в члены Рабочей группы (за исключением случая выдвижения в кандидаты в члены СРО «МиР» сотрудника СРО «МиР»). Решение о приеме кандидата в члены Рабочей группы принимается простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Рабочей группы.

2.7. Рабочая группа СРО «МиР» вправе вывести из состава Рабочей группы лиц по следующим основаниям:

2.7.1. на основании их собственного заявления;

2.7.2. если организация, которую они представляют, не соответствует правилам и стандартам СРО «МиР»;

2.7.3. если организация, которую они представляют, прекратила членство в СРО «МиР»;

2.7.4. если член Рабочей группы не принимает значимого участия в деятельности Рабочей группы в течение года (если Рабочая группа не прекратит своего существования в связи с достижением целей, предусмотренных п. 1.2. настоящего Положения);

2.7.5. если член Рабочей группы (его представитель) не участвовал в заседаниях Рабочей группы 3 и более раз подряд без уважительных причин;

2.7.6. в случае нарушения членом Рабочей группы п. 1.8. настоящего Положения.

3. Порядок работы Рабочей группы

3.1. Работа Рабочей группы планируется и осуществляется в форме проведения заседаний, а также обсуждений посредством электронной переписки по адресу электронной почты, согласованному членами Рабочей группы.

3.2. Созыв заседания Рабочей группы осуществляется путем уведомления каждого члена Рабочей группы с использованием любых средств связи, заблаговременно, но не позднее дня, предшествующего дню заседания Рабочей группы.

3.3. Созыв заседания Рабочей группы может быть инициирован по собственному решению Рабочей группы, по требованию Директора или Совета СРО «МиР».

3.4. Уведомление членов Рабочей группы производится Председателем Рабочей группы, либо по его поручению – секретарем Рабочей группы. Заседание Рабочей группы может проводиться как в форме совместного присутствия членов, так и с дистанционным участием членов через электронные средства связи.

3.5. Заседания Рабочей группы проводятся по необходимости.

3.6. Заседание Рабочей группы правомочно, если в нем принимает участие Председатель Рабочей группы либо его Заместитель, а также не менее трех членов Рабочей группы.

3.7 При проведении голосования, в случае равенства голосов, голос Председателя и Заместитель являются определяющими.

3.8. По итогам заседания Рабочей группы оформляется протокол, который подписывается Председателем Рабочей группы либо его Заместителем и Секретарем. В случае необходимости проведения заседания в период отсутствия Председателя Рабочей группы и его Заместителя, протокол подписывается Директором СРО.

3.9. Председатель Рабочей группы может инициировать вынесение вопросов деятельности Рабочей группы на заочное обсуждение посредством электронной почты. В таком случае члены должны выразить свое мнение по вопросу в течение 2 (двух) рабочих дней с момента направления электронно-

го сообщения Председателем или Секретарем. Протокол заочного обсуждения составляется на основе подсчета мнений ответивших членов.

3.10. Рабочая группа не реже чем один раз в год отчитывается по результатам проделанной работы перед Советом (если Рабочая группа не прекратит своего существования в связи с достижением целей, предусмотренных п. 1.2. настоящего Положения).