

**УТВЕРЖДЕН**

приказом генерального директора  
АО «НПФ «Волга-Капитал»  
№216 «08» сентября 2021 г.

**РЕГЛАМЕНТ  
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА  
«НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД  
«ВОЛГА-КАПИТАЛ» (АО «НПФ «ВОЛГА-КАПИТАЛ»)  
ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ  
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОТ ИНЫХ ГРАЖДАН И  
ОРГАНИЗАЦИЙ, ИСПОЛНЕНИЮ ТРЕБОВАНИЙ УПОЛНОМОЧЕННЫХ  
ОРГАНОВ  
(новая редакция)**

2021 г.

## 1. Общие положения

1.1. Регламент Акционерного общества «Негосударственный пенсионный фонд «Волга-Капитал» (АО «НПФ «Волга-Капитал») по рассмотрению обращений, заявлений и претензий получателей финансовых услуг, от иных граждан и организаций, исполнению требований уполномоченных органов (далее - Регламент) разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих негосударственные пенсионные фонды, утв. Банком России (Протокол N КФНП-18 от 10 июня 2021 г.), далее – Стандарт, в целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых фондом, повышения результативности и качества финансовых услуг, информационной открытости и доступности деятельности Акционерного общества «Негосударственный пенсионный фонд «Волга-Капитал» (далее - фонд) по оказанию финансовых услуг.

Регламент определяет стандарт, устанавливает сроки и последовательность процедур и действий фонда, порядок взаимодействия между его структурными подразделениями, обособленными подразделениями и уполномоченными лицами, а также взаимодействие фонда с получателями финансовых услуг, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений, заявлений и претензий с уведомлением о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом срок.

1.2. Для целей настоящего Регламента используются следующие термины:

**должностные лица фонда** - лица, занимающие должности в органах управления Фонда (лицо, осуществляющее функции единоличного исполнительного органа, члены совета директоров фонда), а также руководители структурных подразделений фонда;

**заявление** - заявление, направляемое в фонд получателем финансовых услуг (его представителем), в случаях, в форме и в порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе законодательством о негосударственных пенсионных фондах, и (или) страховыми правилами фонда, пенсионными правилами фонда, договором об оказании финансовых услуг;

**личный кабинет** - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте фонда в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или в мобильном приложении фонда (при наличии), позволяющий получателю финансовых услуг получать информацию об исполнении фондом своих обязанностей по договору об оказании финансовых услуг, а также взаимодействовать с фондом посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

**официальный сайт фонда** - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о фонде и его деятельности, указанный в реестре лицензий негосударственных пенсионных фондов, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат фонду;

**обращение** - направленное в фонд получателем финансовых услуг (его представителем) просьба, запрос, предложение или иное сообщение в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа в отношении оказания фондом финансовых услуг;

**претензия** - направленное в фонд получателем финансовых услуг (его представителем) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа сообщение, содержащее указание на неисполнение или на ненадлежащее исполнение фондом своих обязательств по договору об оказании финансовых услуг, нарушение прав, свобод или законных интересов получателя финансовых услуг со стороны фонда. К претензии прилагаются (при наличии) копии документов, подтверждающих изложенную в ней информацию;

**предписание** - официальное распоряжение или приказ, требующий от фонда и его должностных лиц присутствовать в конкретном месте или выполнить определённые действия. Возложение прямой юридической обязанности совершать те или иные действия в условиях, предусмотренных правовой нормой;

**получатель финансовых услуг** - физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель) или юридическое лицо, получившее, получающее или имеющее намерение получить финансовую услугу, в том числе вкладчики, участники, застрахованные лица, их правопреемники;

**предоставление фондом информации** - действия фонда, направленные на получение получателями финансовых услуг по их требованию по месту нахождения фонда и его обособленных подразделений информации, состав которой определяется Федеральным законом от 7 мая 1998 года N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах" и нормативными актами Банка России, Стандартом;

**сотрудники фонда** - лица, состоящие с фондом в трудовых отношениях на основании трудового договора или в гражданско-правовых отношениях на основании договора гражданско-правового характера, в функции которых входит обеспечение деятельности при осуществлении негосударственного пенсионного обеспечения и пенсионного страхования;

**уполномоченный федеральный орган исполнительной власти** (далее уполномоченный федеральный орган) - федеральный орган исполнительной власти, на который Правительством Российской Федерации возложено государственное регулирование деятельности фондов по негосударственному пенсионному обеспечению, обязательному пенсионному страхованию в рамках

определенных Федеральным законом «О негосударственных пенсионных фондах» полномочий и функций;

**финансовая услуга** - услуга, оказываемая фондом по договору об обязательном пенсионном страховании или по договору негосударственного пенсионного обеспечения.

## **2. Способы взаимодействия фонда и получателя финансовых услуг, порядок и сроки направления фондом информации получателю финансовых услуг в связи с оказанием таких услуг.**

2.1. Взаимодействие фонда и получателя финансовых услуг может осуществляться с использованием следующих способов связи:

1) личные встречи по месту нахождения фонда или его обособленных подразделений;

2) телефонные переговоры;

3) почтовая связь;

4) текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи (при наличии такой услуги в фонде) или с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

5) электронная почта;

6) личный кабинет получателя финансовых услуг (при наличии);

7) размещение информации на сайте фонда.

2.2. Фонд согласовывает способ связи фонда с получателем финансовых услуг из числа перечисленных в подпунктах 3-6 п.2.1. Регламента.

Согласование способа связи фонда с получателем финансовых услуг может осуществляться путем:

- подачи получателем финансовых услуг в фонд заявления с указанием о согласовании способа связи с фондом на бумажном носителе или в электронной форме;

- использования личного кабинета получателя финансовых услуг;

- включения соответствующего условия в договор об оказании финансовых услуг.

В случае наличия согласованного способа связи фонда с получателем финансовых услуг фонд обязан обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовых услуг посредством согласованного способа связи.

2.3. Если получатель финансовых услуг указал в обращении в Фонд способ для направления ответа на указанное обращение, отличный от согласованного способа связи Фонда с получателем финансовых услуг, фонд должен обеспечить предоставление ответа способом, указанным в обращении.

В случае невозможности предоставления ответа на обращение способом, указанным в обращении, отличным от согласованного способа связи фонда с получателем финансовых услуг, по причинам, определенным в пункте 2.5. Регламента, фонд обеспечивает предоставление ответа на обращение согласованным способом связи фонда с получателем финансовых услуг, а при невозможности предоставления ответа на обращение согласованным способом связи фонда с получателем финансовых услуг, по причинам, определенным в пункте 2.5. Регламента, - способом, которым направлено обращение.

Если в обращении не указан способ для направления ответа, отличный от согласованного способа связи фонда с получателем финансовых услуг, и предоставление ответа согласованным способом связи фонда с получателем финансовых услуг не допускается по причинам, определенным в пункте 2.5. Регламента, фонд обеспечивает предоставление ответа способом, которым направлено обращение.

При отсутствии согласованного способа связи фонда с получателем финансовых услуг, а также при отказе получателя финансовых услуг от согласования способа связи фонда с получателем финансовых услуг, фонд обеспечивает предоставление ответа способом, указанным в обращении. В случае невозможности предоставления ответа на обращение способом, указанным в обращении, по причинам, определенным в пункте 2.5. Регламента, фонд обеспечивает предоставление ответа на обращение способом, которым направлено обращение.

Если предоставление ответа на обращение не допускается способом, которым направлено обращение, способ направления ответа определяется в соответствии с пунктом 2.5. Регламента.

Если в обращении указан способ ответа на обращение, но ответ в соответствии с настоящим пунктом подлежит направлению другим способом, фонд уведомляет получателя финансовых услуг способом, указанным в обращении, о том, каким способом ему направлен (будет направлен) ответ на обращение.

Если в обращении не указан способ ответа на обращение, при этом ответ в соответствии с настоящим пунктом подлежит направлению не согласованным способом связи фонда с получателем финансовых услуг и не способом, которым направлено обращение, фонд уведомляет получателя финансовых услуг с использованием согласованного способа связи фонда с получателем финансовых услуг, а при его отсутствии способом, которым направлено обращение, о том, каким способом ему направлен (будет направлен) ответ на обращение.

2.4. При наличии согласованного фондом и получателем финансовых услуг способа связи фонда с получателем финансовых услуг доведение до данного получателя финансовых услуг информации по инициативе фонда осуществляется с

использованием указанного способа, за исключением случаев, предусмотренных абзацем третьим настоящего пункта.

При отсутствии согласованного способа связи фонда с получателем финансовых услуг, а также при отказе получателя финансовых услуг от согласования способа связи фонда с получателем финансовых услуг, взаимодействие фонда с получателем финансовых услуг по инициативе фонда осуществляется любым из способов, предусмотренных подпунктами 2-7 пункта 2.1. Регламента по выбору фонда.

Взаимодействие фонда с получателем финансовых услуг по инициативе фонда в случае доведения фондом информации до неограниченного круга или до определенных категорий получателей финансовых услуг, осуществляется любым из способов, предусмотренных подпунктами 2-7 пункта 2.1. Регламента по выбору фонда.

2.5. В случае если предоставление информации определенной категории не допускается в соответствии с требованиями, установленными законодательством о негосударственных пенсионных фондах, Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих негосударственные фонды, либо невозможно с использованием согласованного способа связи фонда с получателем финансовых услуг, либо способа, указанного в обращении, либо способа, которым направлено обращение, фонд направляет указанную информацию допустимым способом из числа предусмотренных подпунктами 2-7 пункта 2.1. Регламента и уведомляет об этом получателя финансовых услуг с использованием способа, определенного в соответствии с пунктом 2.3. Регламента.

2.6. Один раз в год бесплатно, а со второго раза в год и далее - за плату, не превышающую расходы на изготовление документа (копии документа), содержащего данную информацию, по заявлению получателя финансовых услуг фонд предоставляет ему информацию о состоянии пенсионного счета и информацию о результатах инвестирования средств пенсионных накоплений (размещения средств пенсионных резервов). Информация предоставляется в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения заявления, если иные сроки не установлены правилами фонда.

2.7. По обращению получателя финансовых услуг фонд предоставляет ему копию заключенного с данным получателем финансовых услуг договора об оказании финансовых услуг в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения обращения, если иные сроки не установлены законодательством о негосударственных пенсионных фондах. Получателю финансовых услуг, с которым заключен договор об оказании финансовых услуг в электронной форме, по обращению предоставляется копия указанного договора в электронной форме

путем направления через личный кабинет, или иным способом, предусмотренным договором об оказании финансовых услуг.

По обращению получателя финансовых услуг, с которым заключен договор об обязательном пенсионном страховании на бумажном носителе, фонд в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения обращения, если иные сроки не установлены законодательством о негосударственных пенсионных фондах, предоставляет ему копию действующей редакции формы типового договора об обязательном пенсионном страховании, утвержденной в соответствии с пунктом 3 статьи 36.3 Федерального закона от 7 мая 1998 года № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах», заверенную подписью уполномоченного лица фонда, на бумажном носителе.

### **3. Рассмотрение обращений и заявлений получателей финансовых услуг**

3.1. При рассмотрении обращений и заявлений получателей финансовых услуг фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

Фонд обеспечивает информирование получателя финансовой услуги о получении фондом его обращения (заявления). При поступлении обращения (заявления) в бумажной форме информирование получателя финансовых услуг о получении фондом его обращения осуществляется по запросу получателя финансовых услуг.

3.2. Фонд обязан отвечать на каждое полученное обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.3. настоящего Регламента.

В случае направления обращения от имени получателя финансовых услуг его представителем, ответ на такое обращение направляется по адресу, указанному представителем в таком обращении, при наличии приложенного документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг. В случае отсутствия приложенного к обращению документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг, ответ на такое обращение направляется получателю финансовых услуг в порядке, установленном пунктами 2.2. и 2.3. настоящего Регламента.

3.3. Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовых услуг по существу в течение 6 (шести) рабочих дней с даты регистрации обращения в информационной системе документооборота фонда, в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг признаки:

- в отношении получателя финансовых услуг, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- в отношении получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица.

2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников фонда, а также членов их семей;

3) текст обращения не поддается прочтению;

4) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

В случае отказа фондом в рассмотрении обращения по одному или нескольким основаниям, предусмотренным подпунктами 2-4 настоящего пункта, фонд обязан уведомить получателя финансовых услуг о причинах отказа.

В случае отказа в рассмотрении обращения на основании подпункта 3 настоящего пункта, фонд обязан уведомить получателя финансовых услуг о причинах отказа только при условии, что поддаются прочтению фамилия, имя, отчество (при наличии) и почтовый адрес заявителя (полное наименование и место нахождения юридического лица) или почтовый адрес заявителя (полное наименование и место нахождения юридического лица).

3.4. Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовых услуг по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 3.3. настоящего Регламента.

3.5. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся в течение 5 (пяти) лет с даты их регистрации в информационной системе документооборота помощником генерального директора в металлическом шкафу.

Обращения, содержащие информацию, указанную в статье 15 Федерального закона от 7 мая 1998 года N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах", являются конфиденциальными.

3.6. Фонд принимает обращения и заявления получателей финансовых услуг, путем непосредственного обращения получателей финансовых услуг в фонд, через официальный сайт фонда (личный кабинет), почтовым отправлением по адресу места нахождения фонда, почтовому адресу или адресу электронной почты для направления обращений и заявлений, указанному на официальном сайте фонда.

Фонд регистрирует каждое поступившее обращение, заявление в порядке, установленном внутренним документом фонда, не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в фонд.



Фонд фиксирует следующие сведения по поступившим обращениям и заявлениям:

1) дата регистрации, входящий номер обращения (заявления) или идентификатор;

2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) получателя финансовых услуг, реквизиты паспорта (иного документа, удостоверяющего личность (при их наличии в обращении или заявлении), ИНН и (или) СНИЛС (при их наличии в обращении или заявлении), а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение, место нахождения, ИНН и ОГРН (при их наличии в обращении или заявлении);

3) дата регистрации, исходящий номер ответа на обращение (заявление) или идентификатор.

3.6.1. Порядок приема и рассмотрения обращений, заявлений, претензий предписаний (запросов):

3.6.1.1. Все поступившие в фонд обращения, заявления, претензии предписаний (запросов) поступают для регистрации помощнику генерального директора фонда.

О поступивших в фонд предписаниях и/или запросах уполномоченных федеральных органов помощник генерального директора фонда в этот же день уведомляет руководителя Службы внутреннего контроля фонда и предоставляет ему копию предписания и/или запроса.

3.6.1.2. поступившие по почте письменные обращения, в том числе и в обособленные подразделения, регистрируются в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным в фонде.

3.6.1.3. при приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений, к письму прикрепляется конверт.

3.6.1.4. обращения, поступившие на имя сотрудников с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, адресат должен передать его для регистрации помощнику генерального директора фонда. Сотрудник, на чье имя поступило данное обращение лично расписывается в почтовом уведомлении о вручении.

3.6.1.5. прошедшие регистрацию обращения, заявления, претензии предписаний (запросов) передаются в течение 1 рабочего дня (если иной срок не указан в обращении, не установлен настоящим Регламентом и иными нормативно-правовыми документами фонда или законодательством РФ) генеральному директору для проставления резолюции. В случае если обращения заявителей

содержат жалобы, помощник генерального директора передает копию обращения руководителю Службы внутреннего контроля фонда.

3.6.1.6. за рассмотрение обращений и заявлений назначается начальник отдела клиентского обслуживания и/или начальник отдела по учету пенсионных обязательств и выплат пенсии.

3.6.1.7. за рассмотрение обращений, предписаний и/или запросов уполномоченных федеральных органов ответственным назначается начальник структурного подразделения в соответствии с его компетенцией.

3.6.1.8. начальник структурного подразделения фонда, ответственного за рассмотрение обращений, принимает решение о подготовке ответа заявителю.

3.6.1.9. ответы на поступившие в фонд письменные жалобы и обращения, которые выявляют нарушения в деятельности фонда, должны согласовываться с руководителем Службы внутреннего контроля фонда.

3.6.1.10. письменный ответ о результатах рассмотрения обращения должен содержать обоснованный ответ по существу поставленных заявителем вопросов (со ссылкой на соответствующие федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, внутренние документы Фонда, положения договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса).

3.6.1.11. ответы на обращения после согласования с должностными лицами (при необходимости - руководителем Службы внутреннего контроля), подписывает генеральный директор фонда или уполномоченное лицо.

3.6.1.12. в ответе на предписание, запрос должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, если такое указание содержится.

3.6.1.13. после завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, подшиваются, а копии документов, в случае если обращения заявителей содержат жалобы, передаются руководителю Службы внутреннего контроля.

3.6.2. Порядок приема и рассмотрения обращений, поступивших по электронной почте или с использованием формы для обращений на официальном сайте:

3.6.2.1. обращения, поступившие по электронной почте на официальный адрес [info@volga-capital.ru](mailto:info@volga-capital.ru) или с использованием формы для обращений на официальном сайте, принимаются PR-директором и регистрируются в электронном журнале регистрации электронных обращений согласно Приложению 1 к данному Регламенту.

3.6.2.2. прошедшие регистрацию обращения передаются в течение 1 рабочего дня (если иной срок не указан в обращении, не установлен настоящим Регламентом и иными нормативно-правовыми документами фонда или законодательством РФ)

генеральному директору для проставления резолюции. В случае если обращения заявителей содержат жалобы, копии обращений пересылаются руководителю Службы внутреннего контроля.

3.7. Рекомендуемый срок рассмотрения обращения и направления ответа на него составляет 15 (пятнадцать) календарных дней с даты регистрации обращения в информационной системе документооборота фонда. Срок рассмотрения обращения и направления ответа на него не должен превышать более 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации обращения, если иные сроки не установлены законодательством о негосударственных пенсионных фондах. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем один раз и не более чем на 30 (тридцати) календарных дней с обязательным уведомлением получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения.

В случае если получатель финансовых услуг не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, фонд обязан в течение 6 (шести) рабочих дней с даты регистрации обращения в информационной системе документооборота фонда, если иные сроки не установлены законодательством о негосударственных пенсионных фондах, условиями правил фонда и договоров об оказании финансовых услуг об обновлении информации о получателе финансовых услуг, выплатах негосударственной пенсии, выкупной суммы, выплатах за счет средств пенсионных накоплений, запросить у получателя финансовых услуг недостающую информацию и (или) документы. При этом с даты направления фондом запроса до даты получения фондом запрашиваемой информации и (или) документов срок рассмотрения обращения приостанавливается. В случае отсутствия ответа от получателя финансовых услуг на запрос фонда в течение 30 (тридцати) календарных дней, фонд рассматривает обращение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы были не представлены.

Порядок и предельные сроки рассмотрения фондом заявлений получателя финансовых услуг устанавливаются законодательством Российской Федерации, в том числе законодательством о негосударственных пенсионных фондах.

3.8. Итогом рассмотрения обращения является направление фондом зарегистрированного мотивированного ответа получателю финансовых услуг или принятие решения об отказе в рассмотрении обращения в случаях, предусмотренных пунктом 3.3. Регламента.

Мотивированный ответ получателю финансовых услуг о результатах рассмотрения обращения должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, внутренние документы фонда, положения договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические

обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ по существу поставленных заявителем вопросов.

Если фонд полагает, что обращение должно быть удовлетворено, то он направляет ответ получателю финансовых услуг, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются фондом по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если фонд полагает, что обращение не может быть удовлетворено, то он направляет получателю финансовых услуг мотивированный ответ с указанием причин отказа.

Ответ на обращение получателя финансовых услуг направляется фондом в порядке, установленном пунктами 2.2. и 2.3. настоящего Регламента.

Случаи, формы и способы предоставления фондом получателю финансовых услуг ответа на заявление устанавливаются законодательством Российской Федерации, в том числе законодательством о негосударственных пенсионных фондах.

В случае невозможности удовлетворить обращение фонду рекомендуется предложить получателю финансовых услуг альтернативные способы урегулирования ситуации (при наличии).

3.9. Предметом досудебного (внесудебного) разрешения споров являются действия (бездействия) и решения, принимаемые (осуществляемые) фондом или агентом в ходе предоставления финансовых услуг.

Фонд и получатель финансовых услуг при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе в формах: претензионного порядка, медиативных процедур, обращения в саморегулируемую организацию и переговоров.

В случае поступления претензии от получателя финансовой услуги ввиду возникновения спора, связанного с исполнением договора об оказании финансовой услуги, фонд обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном настоящим Регламентом для рассмотрения обращений.

Претензия получателя финансовой услуги регистрируется в сроки и в порядке, установленные пунктом 3.6. настоящего Регламента.

В случае направления претензии от имени получателя финансовых услуг его представителем к ней должен быть приложен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление таких действий от имени получателя финансовых услуг.

При наличии в договоре об оказании финансовых услуг с фондом условия о применении процедуры медиации возникший спор между фондом и получателем финансовых услуг должен быть урегулирован с использованием медиативных процедур.

Споры и разногласия, связанные с исполнением фондом договора об оказании финансовой услуги, могут быть разрешены в досудебном порядке саморегулируемой организацией в формах и порядке, предусмотренных ее внутренними документами.

При возникновении между получателем финансовых услуг и фондом споров, разрешение которых в соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" отнесено к компетенции уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, до обращения в суд спор подлежит рассмотрению уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг.

Использование указанных процедур досудебного порядка разрешения споров не лишает получателя финансовых услуг права на судебную и иную защиту своих прав и законных интересов.

3.10. Фонд проводит анализ качества обслуживания получателей финансовых услуг, в ходе которого осуществляет проверку порядка оказания финансовых услуг и принимает необходимые меры, в случае нарушения этого порядка.

Фонд использует обращения, заявления и претензии в целях анализа уровня качества обслуживания фондом получателей финансовых услуг, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, заявлений и претензий.

Фонд принимает решения о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений, заявлений и претензий.

3.11. Для осуществления возложенных на них задач и функций сотрудники фонда имеют право:

- рассматривать обращения только по вопросам, входящим в их компетенцию;
- запрашивать и предоставлять в установленном порядке информацию, необходимую для рассмотрения обращения;
- пользоваться необходимыми для обеспечения ответов на обращения информационными базами данных, имеющимися в фонде.

3.12. Для осуществления возложенных на них задач и функций сотрудники фонда обязаны:

- обеспечивать своевременное и квалифицированное рассмотрение и разрешение обращений;
- обеспечивать в установленном порядке комплектование и хранение дел, образующихся в делопроизводстве отдела;
- своевременно представлять в установленном порядке отчеты и иные сведения о результатах рассмотрения обращений;
- соблюдать ограничения и запреты, исполнять обязанности, предусмотренные законодательством, в том числе уведомлять в письменной форме

непосредственного руководителя о личной заинтересованности при исполнении должностных обязанностей, которая может привести к конфликту интересов, и принимать меры по предотвращению подобного конфликта, принимать меры по недопущению любой возможности возникновения конфликта интересов;

- не разрешается отправлять заявителям в качестве ответов на их обращения копии локальных актов, предназначенных для внутреннего пользования (приказы, распоряжения, должностные инструкции и иные нормативные документы фонда, носящие инструктивный и методологический характер).

#### **4. Осуществление контроля**

4.1. Контроль за рассмотрением обращений, заявлений осуществляется заместителем генерального директора и/или начальниками структурных подразделений фонда в пределах их компетенции.

4.2. Контроль за исполнением предписаний Банка России об устранении нарушений, за полнотой и своевременностью предоставления ответов на обращения, заявления осуществляется руководителем Службы внутреннего контроля Фонда.

## Электронный журнал учета обращений, поступивших в электронном виде

Журнал начат « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Журнал завершён « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Должность

\_\_\_\_\_ / ФИО должностного лица /

Должность

\_\_\_\_\_ / ФИО должностного лица /

№	Дата поступления обращения/ претензии	Входящий номер обращения/ претензии	ФИО заявителя	Электронный адрес заявителя	Категория обращения/ просьба/ /претензия (жалоба)	Ответственный сотрудник Фонда за подготовку ответа заявителю	Дата ответа заявителю	Исходящий номер ответа заявителю	Дата отправки ответа	Отправитель