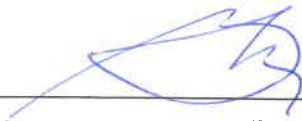


НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД
«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ»
(АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)

№ документа ОПО-202407031
Дата 03.07.2024

**Положение о рассмотрении обращений и заявлений от
получателей финансовых услуг, от иных граждан и
организаций**

Утверждено
Президент Фонда
(Приказ № П202407031 от 03.07.2024)


Зверев Ю.А.

г. Москва, 2024 год

СОДЕРЖАНИЕ

№	Название раздела	стр.
1	Общие положения	3
2	Общие принципы и порядок рассмотрения обращений и заявлений получателей финансовых услуг	6
3	Требования к информационному обеспечению работы с обращениями	7
4	Приём обращений и заявлений, требования к предельным срокам рассмотрения обращений и заявлений	11
5	Формы и способы предоставления получателю финансовых услуг ответа на обращение и заявление	14
6	Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров	16
7	Анализ обращений, заявлений и претензий. Принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам проведённого анализа	19
8	Порядок рассмотрения заявлений и обращений иных граждан и организаций	20
9	Приложение № 1 – Журнал регистрации обращений и заявлений	21
10	Приложение № 2 – Отчёт об обращениях получателей финансовых услуг, иных граждан и организаций, поступивших в Фонд в __ квартале 20__	23

1. Общие положения

1.1. Область применения настоящего документа

Настоящее положение о рассмотрении обращений и заявлений от получателей финансовых услуг, от иных граждан и организаций (далее – **«Положение»**) Негосударственным пенсионным Фондом **«Профессиональный»** (Акционерное общество) (далее – **«Фонд»**) является внутренним документом:

– принятым в целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг – физических лиц (в т.ч. индивидуальных предпринимателей) или юридических лиц, получивших, получающих или имеющих намерение получить финансовую услугу, оказываемую Фондом, в том числе вкладчиков, участников, застрахованных лиц, их правопреемников, а также иных граждан и организаций, не являющихся получателями финансовых услуг Фонда, по вопросам, касающимся финансовых услуг, оказываемых Фондом, негосударственного пенсионного обеспечения, формирования долгосрочных сбережений, обязательного пенсионного страхования;

– разработанным на основании Федерального закона от 07.05.1998 № 75-ФЗ **«О негосударственных пенсионных фондах»** (далее – **«Федеральный закон от 07.05.1998 № 75-ФЗ»**), Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих негосударственные пенсионные фонды, согласованного Комитетом по стандартам по деятельности негосударственных пенсионных фондов при Банке России, протокол от 21.12.2023 № 19 (далее – **«Базовый стандарт»**);

– регламентирующим действия Фонда при поступлении обращений и заявлений от получателей финансовых услуг, а также от иных граждан и организаций.

1.2. Приоритет общеобязательных требований перед требованиями внутреннего документа

Если федеральными законами, нормативными актами Банка России, указами Президента Российской Федерации, Постановлениями Правительства Российской Федерации, актами министерств и иных федеральных органов государственной власти или базовыми и внутренними стандартами

саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Фонд (далее – «**нормативно-правовые акты**»), установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены Положением, то применению подлежат правила, установленные нормативно-правовыми актами.

Понятия, не определённые прямо в Положении, определяются в соответствии со статьёй 2 Базового стандарта или с учётом положений нормативно-правовых актов.

1.3. Определение понятий «получатель финансовых услуг», «заявление», «обращение», «претензия» в целях Положения

1.3.1. Получатель финансовых услуг – физическое лицо (в т.ч. индивидуальный предприниматель) или юридическое лицо, получившее, получающее или имеющее намерение получить финансовую услугу, оказываемую Фондом, в том числе вкладчики, участники, застрахованные лица, их правопреемники.

1.3.2. 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. К обращениям в целях Положения не относятся претензии и заявления.

1.3.3. Заявление – заявление, направляемое в Фонд получателем финансовых услуг (его представителем), в случаях, в форме и в порядке, предусмотренных нормативно-правовыми актами, в том числе законодательством о негосударственных пенсионных фондах, и (или) страховыми правилами Фонда, пенсионными правилами Фонда, правилами формирования долгосрочных сбережений Фонда, договором об оказании финансовых услуг.

1.3.4. 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.

2. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений и заявлений получателей финансовых услуг

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

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

2.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений (заявлений) в Фонде назначено ответственное подразделение – Отдел пенсионного обеспечения.

2.3. Отдел пенсионного обеспечения как подразделение, ответственное за организацию рассмотрения обращений (заявлений) получателей финансовых услуг, имеет право:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовых услуг, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения (заявления);

2) требовать у работников Фонда предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения (заявления) получателя финансовых услуг;

3) в случае необходимости обращаться к Руководителю Службы внутреннего контроля Фонда и иным должностным лицам Фонда с целью надлежащего рассмотрения обращений (заявлений) и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

2.4. Ответ на обращение, поступившее в бумажном виде или электронном виде, в котором изложено требование письменного ответа в бумажном виде, подписывается Президентом Фонда или иным уполномоченным работником Фонда.

3. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

3.1. Фонд обязан рассмотреть каждое обращение получателя финансовых услуг, связанное с осуществлением Фондом деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 07.05.1998 № 75-ФЗ, в порядке, установленном статьёй 14.3 Федерального закона от 07.05.1998 № 75-ФЗ.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Фондом нарушенного права получателя финансовых услуг и подлежит рассмотрению уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг, направление обращения в соответствии с требованиями статьи 14.3 Федерального закона от 07.05.1998 № 75-ФЗ и Положения, является соблюдением получателем финансовых услуг обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и обращение подлежит рассмотрению Фондом в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

Фонд обязан обеспечить приём обращений, направленных посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе, по адресу в пределах места нахождения Фонда, указанном в едином государственном реестре юридических лиц – офисе Фонда, а также направленных на адрес электронной почты Фонда. Наличие подписи получателя финансовых услуг в обращении не требуется.

Информация об адресах и способах приёма обращений, указанная в подпункте 4.1 Положения, также размещается в месте обслуживания вкладчиков, участников, застрахованных лиц – офисе Фонда, а также на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://www.npfprof.ru/>.

В случае организации приёма обращений дополнительным способом, не предусмотренным абзацем третьим настоящего подпункта, Фонд обязан разместить информацию о дополнительном способе приёма обращений в месте обслуживания вкладчиков, участников, застрахованных лиц – офисе Фонда, а также на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://www.npfprof.ru/>.

3.2. В случае направления обращения от имени получателя финансовых услуг его представителем, ответ на 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 3 и 4 статьи 10 Базового стандарта, а также подпунктами 4.2.3 и 4.2.4 Положения о защите прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Фондом.

3.3. Фонд обязан в доступной форме посредством публикации на своём официальном сайте проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в подпункте 3.4 Положения.

3.4. Фонд обязан довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1) в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), серия и номер паспорта или серия (при наличии) и номер иного документа, удостоверяющего личность получателей финансовых услуг, наименование органа, выдавшего паспорт (иной документ, удостоверяющий личность), дата выдачи паспорта (иного документа, удостоверяющего личность), идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) и (или) страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС), а в отношении юридических лиц – полное наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение, адрес получателя финансовых услуг, указанный в едином государственном реестре юридических лиц (место нахождения), ИНН и основной государственный регистрационный номер (ОГРН), реквизиты договора, заключённого между получателем финансовых услуг и Фондом (при наличии);

2) изложение фактических обстоятельств, на которых основано обращение, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3) наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) работника Фонда, фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) агента, действия (бездействие) которого послужили основанием для обращения;

4) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

3.5. Ответ на обращение по существу не даётся Фондом в следующих случаях:

1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в обращении не указана фамилия (наименование) получателя финансовых услуг;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Фонда, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Фонда, а также членов его семьи;

4) текст обращения не поддаётся прочтению;

5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2-5 подпункта 3.5 Положения, Фонд принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить получателю финансовых услуг уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в подпункте 5.2 Положения.

В случае, если в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Фонд вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем финансовых услуг по данному вопросу. Об этом решении получатель финансовых услуг уведомляется в порядке, предусмотренном

подпунктом 5.2 Положения, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

В случае отказа в рассмотрении обращения на основании подпункта 4 настоящего подпункта Положения, Фонд обязан уведомить получателя финансовых услуг о причинах отказа только при условии, что поддаются прочтению фамилия, имя, отчество (при наличии) и почтовый адрес получателя финансовых услуг (полное наименование и место нахождения юридического лица) или почтовый адрес получателя финансовых услуг (полное наименование и место нахождения юридического лица).

3.6. Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовых услуг по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в подпункте 3.5 Положения.

3.7. В случае поступления в Фонд из Банка России обращения, предусмотренного статьёй 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Фонд обязан рассмотреть обращение в соответствии с требованиями статьи 14.3 Федерального закона от 07.05.1998 № 75-ФЗ и Положения, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных статьёй 14.3 Федерального закона от 07.05.1998 № 75-ФЗ и Положения, в день их направления получателю финансовых услуг.

3.8. Обращения, документы по их рассмотрению, копии ответов на обращения и копии уведомлений о регистрации, уведомлений о продлении срока, уведомлений о принятии решения оставить обращение без ответа по существу, уведомлений о прекращении переписки хранятся Фондом в течение 5 (пяти) лет с даты их регистрации в информационной системе документооборота в порядке, установленном внутренними документами Фонда. Обращения, содержащие информацию, указанную в статье 15 Федерального закона от 07.05.1998 № 75-ФЗ, являются конфиденциальными.

4. Приём обращений и заявлений, требования к предельным срокам рассмотрения обращений и заявлений

4.1. Фонд принимает обращения и заявления получателей финансовых услуг путём:

– непосредственного обращения получателей финансовых услуг в офис Фонда по адресу: г. Москва, пер. Просвирин, д. 4;

– почтовым отправлением по адресу Фонда: 107045, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Красносельский, пер. Просвирин, д. 4;

– по адресам электронной почты: reclamation@npfprof.ru – для жалоб на деятельность Фонда, clients@npfprof.ru – для иных обращений и заявлений, в том числе для получения предварительной консультации специалистов Фонда по документам, которые планируется подать в Фонд;

– в личный кабинет застрахованного лица, вкладчика, участника на сайте Фонда по адресу <https://www.npfprof.ru/>.

4.2. Обращение (заявление) подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днём его поступления в Фонд в порядке, установленном Федеральным законом от 07.05.1998 № 75-ФЗ и Положением. В случае поступления обращения (заявления) в форме электронного документа¹ Фонд обязан уведомить получателя финансовых услуг о регистрации обращения (заявления) (далее – «уведомление о регистрации») не позднее дня регистрации обращения (заявления) способом, предусмотренным Федеральным законом от 07.05.1998 № 75-ФЗ и Положением.

4.3. Не позднее окончания рабочего дня, следующего за днём получения Фондом обращения (заявления) получателя финансовых услуг, Отдел пенсионного обеспечения регистрирует поступившее обращение (заявление) в «Журнале регистрации обращений и заявлений», составляемом по форме **Приложения № 1** к Положению.

4.4. Фонд фиксирует следующие сведения по поступившим обращениям (заявлениям):

1) дата регистрации, входящий номер обращения (заявления), тип документа;

¹ Данное требование не относится к обращениям, поступившим через форму обратной связи «Задать вопрос» (<https://www.npfprof.ru/contacts/feedback.php>).

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 (заявление), место нахождения, ИНН и ОГРН (при их наличии в обращении или заявлении);

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

4.5. Фонд обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить получателю финансовых услуг ответ на обращение в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения в информационной системе документооборота Фонда.

4.6. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Фонд по решению Президента Фонда, заместителя Президента Фонда или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено нормативно-правовыми актами. Фонд обязан направить получателю финансовых услуг уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления (далее – «уведомление о продлении срока»).

4.7. Отдел пенсионного обеспечения в течение 5 (пяти) рабочих дней готовит проект ответа на поступившее обращение получателя финансовых услуг.

4.8. Проект ответа и копия поступившего обращения направляются Отделом пенсионного обеспечения в Службу внутреннего контроля, которая в соответствии с правилами осуществления и организации внутреннего контроля Фонда согласовывает ответы на поступившие обращения.

4.9. Если Службой внутреннего контроля отказано в согласовании ответа на поступившее обращение, Отдел пенсионного обеспечения не позднее 3 (трёх) рабочих дней, следующих за днём получения отказа в согласовании, устраняет

выявленные недостатки и повторно предоставляет проект ответа в Службу внутреннего контроля.

4.10. Согласованный Службой внутреннего контроля ответ на поступившее обращение предоставляется для подписания Президенту Фонда или иному уполномоченному работнику Фонда.

4.11. Порядок и предельные сроки рассмотрения Фондом заявления получателя финансовых услуг устанавливаются нормативно-правовыми актами. При отсутствии указанного нормативно-правового регулирования применению подлежат предусмотренные Положением порядок и предельные сроки рассмотрения обращений получателей финансовых услуг.

5. Формы и способы предоставления получателю финансовых услуг ответа на обращение и заявление

5.1. Итогом рассмотрения обращения является направление Фондом зарегистрированного мотивированного ответа получателю финансовых услуг или принятие решение об отказе в рассмотрении обращения в случаях, предусмотренных подпунктом 3.5 Положения.

Мотивированный ответ получателю финансовых услуг на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования нормативно-правовых актов, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

Если Фонд полагает, что обращение должно быть удовлетворено, то он направляет ответ получателю финансовых услуг, в котором приводится разъяснение, какие действия предпринимаются 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.

5.2. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются получателю финансовых услуг в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключённого между Фондом и получателем финансовых услуг. В случае, если получатель финансовых услуг при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

5.3. В случае невозможности удовлетворить обращение Фонд предлагает получателю финансовых услуг альтернативные способы урегулирования ситуации (при наличии).

5.4. В случае выявления Фондом при рассмотрении обращения нарушения Базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утверждённого в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Фонд направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую фонды, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющей фонды, контроля в порядке, предусмотренном статьёй 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение получателя финансовых услуг.

5.5. Фонд и его должностные лица не вправе использовать иначе, чем в целях, предусмотренных Федеральным законом от 07.05.1998 № 75-ФЗ, и разглашать в какой-либо форме полученные при рассмотрении обращения (заявления) персональные данные получателя финансовых услуг, а также информацию, составляющую коммерческую, служебную, банковскую тайну, тайну страхования и иную охраняемую законом тайну, за исключением случаев, предусмотренных нормативно-правовыми актами.

5.6. Случаи, формы и способы предоставления Фондом получателю финансовых услуг ответа на заявление устанавливаются нормативно-правовыми актами.

6. Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров

6.1. 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 нормативно-правовыми актами, в том числе в формах: претензионного порядка, медиативных процедур, обращения в саморегулируемую организацию и переговоров.

6.2. В случае поступления претензии от получателя финансовых услуг ввиду возникновения спора, связанного с исполнением договора об оказании финансовых услуг, Фонд обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном Положением для рассмотрения обращений.

Претензия получателя финансовых услуг регистрируется в сроки и порядке, установленные пунктом 4 Положения.

6.3. Фонд доводит до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в претензию, направляемую в Фонд, следующей информации и документов (при их наличии):

– в отношении получателя финансовых услуг, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес (электронный или почтовый) для направления ответа. Для получателя финансовых услуг, заключившего договор об оказании финансовых услуг, также реквизиты паспорта (иного документа, удостоверяющего личность), ИНН и (или) СНИЛС.

– в отношении получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения, ОГРН, ИНН юридического лица, подпись уполномоченного представителя юридического лица, адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на претензию;

– наименование структурного подразделения, должность, фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) работника Фонда, агента (при наличии информации), действие (бездействие), решение которого обжалуется;

- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;
- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;
- обстоятельства, на основании которых получатель финансовых услуг считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации или незаконно возложена какая-либо обязанность;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе;
- иные сведения, которые получатель финансовых услуг считает необходимым сообщить;
- копии документов, подтверждающих изложенные в претензии обстоятельства. В этом случае в претензии приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Рекомендация доводится путём раскрытия соответствующей информации на сайте Фонда по адресу <https://www.npfprof.ru/>.

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.

Претензии рассматриваются Фондом в порядке, установленном Положением для рассмотрения обращений.

6.4. 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.

6.5. Споры и разногласия, связанные с исполнением Фондом договора об оказании финансовых услуг, могут быть разрешены в досудебном порядке саморегулируемой организацией в формах и порядке, предусмотренных её внутренними документами.

6.6. При возникновении между получателем финансовых услуг и Фондом споров, разрешение которых в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 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.

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

7. Анализ обращений, заявлений и претензий. Принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам проведённого анализа

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. Отдел пенсионного обеспечения не позднее окончания месяца, следующего за окончанием отчётного квартала, предоставляет Президенту Фонда и Службе внутреннего контроля письменный отчёт об обращениях получателей финансовых услуг, поступивших в Фонд в отчётном квартале. Отчёт составляется по форме **Приложения № 2** к Положению.

7.4. По результатам рассмотрения отчёта и предложений Начальника отдела пенсионного обеспечения Президент Фонда принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг.

8. Порядок рассмотрения заявлений и обращений иных граждан и организаций

8.1. Заявления, обращения и претензии граждан и организаций, не являющихся получателями финансовых услуг Фонда, по вопросам, касающимся финансовых услуг, оказываемых Фондом, негосударственного пенсионного обеспечения, формирования долгосрочных сбережений, обязательного пенсионного страхования, рассматриваются в том же порядке, что и заявления, обращения и претензии получателей финансовых услуг.

Приложение № 1

к Положению о рассмотрении обращений
и заявлений от получателей финансовых
услуг, от иных граждан и организаций

**НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД
«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ»
(АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)**

№ документа _____

Дата _____

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ И
ЗАЯВЛЕНИЙ
НПФ «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ» (АО)**

Начальник Отдела пенсионного обеспечения

г. Москва, 20__ год

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАЯВЛЕНИЙ

№ п/п	Дата регистрации	Входящий номер	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение	Место нахождения	Реквизиты паспорта (иного документа, удостоверяющего личность)	ОГРН	ИНН	СНИЛС	Дата регистрации ответа	Исходящий номер ответа	Тип документа
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1												
1												
2												

В отношении физических лиц заполняются столбцы 2, 3, 4, 7, 9-13.

В отношении юридических лиц заполняются столбцы 2, 3, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 13.

Столбцы 7, 8, 9, 10 заполняются при наличии соответствующей информации в обращении или заявлении.

Приложение № 2

к Положению о рассмотрении обращений
и заявлений от получателей финансовых
услуг, от иных граждан и организаций

**НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД
«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ»
(АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)**

№ документа

Дата

**Отчёт об обращениях получателей финансовых услуг,
иных граждан и организаций, поступивших в Фонд
в __ квартале 20__**

Начальник Отдела пенсионного обеспечения

г. Москва, 20__ год

1. Отдел пенсионного обеспечения сообщает, что в ____ квартале ____ года в Фонд поступило _____ обращений, _____ заявлений, _____ претензий от получателей финансовых услуг. Из них _____ перенаправлено в Фонд Банком России посредством Личного кабинета.

В Фонд также поступило _____ обращений, _____ заявлений, _____ претензий от граждан и организаций, не являющихся получателями финансовых услуг Фонда, по вопросам, касающимся финансовых услуг, оказываемых Фондом, негосударственного пенсионного обеспечения, формирования долгосрочных сбережений, обязательного пенсионного страхования. Из них _____ перенаправлено в Фонд Банком России посредством Личного кабинета.

В Фонд поступило ____ исковых заявлений, связанных с оказанием Фондом финансовых услуг.

2. Обращения и заявления, поступившие в Фонд, в основном касались следующих вопросов:

[указываются пять основных категорий обращений]

В связи с чем предлагаю рассмотреть возможность:

[указываются возможные меры, направленные на повышение информационной открытости Фонда и создания условий получения информации без обращения в Фонд]

3. Претензии, поступившие в Фонд, касались следующих вопросов:

[указываются все категории претензий]

В связи с чем предлагаю рассмотреть возможность:

[указываются возможные меры, направленные на минимизацию повторения в будущем ситуаций, связанных с возникновением аналогичных конфликтных ситуаций]

4. Исковые заявления, поступившие в Фонд, касались следующих вопросов:

[указываются все категории исков]

В связи с чем предлагаю рассмотреть возможность:

[указываются возможные меры, направленные на минимизацию повторения в будущем ситуаций, связанных с возникновением аналогичных конфликтных ситуаций]