

**Способы взаимодействия Фонда и получателя финансовых услуг, требования и рекомендации к содержанию обращений и заявлений, и претензий получателей финансовых услуг.**

Правила взаимодействия Фонда с получателями финансовых услуг (далее – ПФУ) определяются гл. 4 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 (утвержденный Банком России, протокол от 10.06.2021 N КФНП-18).

1. Взаимодействие Фонда и ПФУ 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 ПФУ (при наличии);

7) размещение информации на сайте Фонда.

ПФУ вправе обратиться в Фонд с использованием способов связи из числа перечисленных в пунктах 1-6.

ПФУ вправе согласовать способ связи с Фондом.

Согласование способа связи Фонда с ПФУ из числа перечисленных в пунктах 3-6 может осуществляться путем:

- подачи ПФУ заявления с указанием о согласовании способа связи на бумажном носителе или в электронной форме;
- использования личного кабинета ПФУ;
- включения соответствующего условия в договор об оказании финансовых услуг.

В случае наличия согласованного способа связи Фонд обязан обеспечить возможность взаимодействия с ПФУ посредством согласованного способа связи.

## 2. ПФУ вправе направить в Фонд обращение или заявление.

Фонд рекомендует включать в обращение следующую информацию и документы (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, наименование органа, выдавшего паспорт (иной документ, удостоверяющий личность), дата выдачи паспорта (иного документа, удостоверяющего личность), идентификационный номер налогоплательщика (далее - ИНН) и (или) страховой номер индивидуального лицевого счета, а в отношении юридических лиц - полное наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение, адрес заявителя, указанный в едином государственном реестре юридических лиц, ИНН и основной государственный регистрационный номер, реквизиты договора, заключенного между ПФУ 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.

Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения 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 ПФУ признаки:

- в отношении физического лица: 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 юридического лица, 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 ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

3. В случае направления в Фонд претензии от ПФУ ввиду возникновения спора, связанного с исполнением договора об оказании финансовой услуги, Фонд рекомендует включать в претензию следующую информацию и документы (при их наличии):

- в отношении физического лица: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес (электронный или почтовый) для направления ответа, при наличии договора об оказании финансовых услуг, также реквизиты паспорта (иного документа, удостоверяющего личность), ИНН и (или) СНИЛС;

- в отношении юридического лица: 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 ПФУ 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 ПФУ считает необходимым сообщить;

- копии документов, подтверждающих изложенные в претензии обстоятельства. В этом случае в претензии приводится перечень прилагаемых к нему документов.

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