**Вступает в силу с 01.07.2024**

**Выдержка из Стандарта обслуживания получателей финансовых услуг**

**«8. Порядок и сроки рассмотрения обращений**

8.1. Получатель финансовых услуг вправе подать обращение на бумажном носителе посредством почтовой связи или нарочным по адресу в пределах местонахождения офиса Организации. Обращения в электронном виде могут быть направлены на адреса электронной почты clients@indeavour.ru, [info@indeavour.ru](mailto:info@indeavour.ru) либо с использованием онлайн сервиса на официальном сайте Организации. Наличие подписи Получателя финансовых услуг на обращении не требуется.

8.2. Обращение должно содержать следующую информацию о клиенте:

* + - * + Фамилия, имя, отчество (при наличии) – для физического лица,
        + Полное наименование – для юридического лица,
        + Почтовый адрес, адрес электронной почты и телефон для связи
        + Иные идентификационные данные (например, номер договора, номер заявки, сумма и т.д.)

8.3. Лицом, ответственным за рассмотрение обращений является Контролер-Заместитель Генерального директора (далее – Контролер).

8.4. Контролер регистрирует поступающие обращения не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления, в журнале регистрации обращений (Приложение №1). В случае поступления обращения в форме электронного документа Контролер уведомляет Получателя финансовых услуг о регистрации не позднее дня регистрации обращения способом, установленным п. 8.15 настоящего Стандарта.

8.5. По результатам рассмотрения обращения Организация направляет Получателю финансовых услуг ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральными законами.

8.6. Организация вправе запросить дополнительные документы и материалы в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения. По решению Организации срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено Федеральными законами. Контролер уведомляет Получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направляя уведомление о продлении срока рассмотрения.

8.7. Организация отказывает в рассмотрении обращения Получателя финансовых услуг в следующих случаях:

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

- в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Организации, жизни, здоровью и имуществу сотрудника Организации, а также членов его семьи;

- текст обращения не поддается прочтению;

- текст обращения не позволяет определить его суть.

8.8. В случаях, указанных в п. 8.7 настоящего Стандарта, Организация принимает решение оставить обращение без ответа по существу. Уведомление об этом решении с указанием причин невозможности рассмотрения по существу Контролер направляет Получателю финансовых услуг в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения способом, предусмотренным п. 8.15.

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 не проводятся новые доводы и обстоятельства, Организация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. Уведомление об этом решении Организация направляет Получателю финансовых услуг в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения.

8.9. При рассмотрении обращения Контролер вправе запросить объяснения сотрудников Организации по существу обращения, а также документы, необходимые для его рассмотрения.

8.10. В случае выявления Организацией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Организация направляет копию ответа на обращение и копию обращения в НАУФОР, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления НАУФОР контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

8.11. Ответ 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 законодательства Российской Федерации, документы и сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

В случае подтверждения негативных сведений, указанных в обращении Получателя финансовых услуг, в мотивированном ответе указываются меры, принятые по результатам рассмотрения.

8.12. При полном или частичном отказе в удовлетворении обращения указываются обоснованные мотивы отказа со ссылкой на соответствующие обстоятельства, обосновывающие отказ.

8.13. Результаты рассмотрения обращений фиксируются в Журнале регистрации обращений получателей финансовых услуг.

8.14. Подготовленный ответ на обращение в обязательном порядке согласовывается с Генеральным директором.

8.15. Ответы и уведомления, предусмотренные положениями настоящего раздела Стандарта, 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 заключенного договора. 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 направляется способом, указанном в обращении.

8.16. Организация хранит обращения, копии ответов и копии уведомлений, предусмотренные положениями настоящего раздела Стандарта, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.

8.17. Организация ежеквартально направляет через личный кабинет на сайте саморегулируемой организации НАУФОР сведения о количестве и тематике поступивших за отчетный квартал обращений или жалоб, а также нарушениях, выявленных в ходе рассмотрения обращения или жалобы, в срок не позднее 30 рабочих дней, следующих за днем окончания отчетного квартала.