

РЕГЛАМЕНТ

ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ «СПУТНИК ЦФА»

УТВЕРЖДЕНО
Единоличным исполнительным органом
Решение № 20250901-2 от 01.09.2025 г.

Версия 1.0



1. Общие положения

- 1.1. Регламент определяет порядок приема и обработки обращений, поступивших от юридических лиц, являющихся Пользователями Информационной системы (далее - Заявителей).
- 1.2. Регламент закрепляет общий срок рассмотрения и предоставления ответа Заявителю с момента получения обращения Оператором ИС – не более 20 рабочих дней, за исключением обращений, предусмотренных п. 4.3 Регламента.

2. Способы получения обращений

- 2.1. Заявитель направляет, а Оператор ИС получает обращение любым из следующих способов:

- посредством электронной почты support@s-cfa.ru;
- через систему электронного документооборота (ЭДО);
- при наличии технической возможности через Личный кабинет Пользователя;

3. Процесс обработки обращений

- 3.1. Процесс обработки обращений Заявителей включает в себя следующие этапы:

- получение и модерация;
- исполнение;
- направление ответа.

- 3.2. В процессе обработки обращений участвуют работники Оператора, имеющие соответствующие роли:

- Модератор (этап получения и модерации обращения и этап направления ответа);
- Исполнитель/соисполнители (этап исполнения обращения).

- 3.3. Распределение ролей:

Этап обработки обращения	Способ получения обращения		
	Электронная почта	Личный кабинет	Система ЭДО
1. Получение и модерация	<u>Модератор:</u> Специалист клиентской поддержки; Офис-менеджер	Оператор	Оператор
2. Исполнение	<u>Исполнитель:</u> Юрист; Руководитель службы управления рисками; Руководитель службы внутреннего контроля; иные работники, привлеченные для исполнения обращения в рамках своих компетенций.		

3. Направление ответа	<u>Модератор:</u> Специалист клиентской поддержки; Офис-менеджер	Оператор	Оператор
-----------------------	--	----------	----------

3.4.В случае поступления обращения по электронной почте Обращение подлежит обязательной регистрации не позднее 3-х рабочих дней, следующими за днем его поступления.

3.4.1. В течение 1 рабочего дня с даты регистрации обращения Модератор: изучает обращение на предмет наличия/отсутствия: адреса, по которому должен быть направлен ответ; фамилии (наименования) Заявителя; возможности прочтения текста.

3.4.2. Изучает обращение на предмет наличия/отсутствия: нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы имуществу Оператора, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Оператора, а также членов их семей.

3.4.3. В случае отсутствия оснований, предусмотренных п. 3.4.1 Регламента или наличия основания, предусмотренного 3.4.2 Регламента Модератор в течение 5 рабочих дней направляет Заявителю уведомление о решении не рассматривать его заявление по существу с указанием таких оснований, при этом Модератор обязан передать Исполнителю полученное обращение и направленное уведомление для последующего хранения.

3.5.Если основания для отказа в рассмотрении обращения отсутствуют, Модератор передает обращение на дальнейшее рассмотрение Исполнителю в тот же день, когда обращение было рассмотрено Модератором.

3.6.Исполнитель в течение 3 рабочих дней с даты передачи обращения Модератора изучает его на предмет наличия/отсутствия:

- невозможности определить суть текста;
- содержания вопроса, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями (при условии, что Заявитель не приводит новых доводов или обстоятельств).

3.7.В случае наличия обстоятельств, предусмотренных п. 3.6 Регламента, Исполнитель уведомляет Модератора о решении не рассматривать заявление по существу с указанием оснований, предусмотренных п. 3.6 Регламента.

3.8.Не позднее 3-х рабочих дней с даты получения уведомления от Исполнителя, предусмотренного п. 3.8. Регламента Модератор уведомляет Заявителя о решении не рассматривать его заявление по существу с указанием оснований, предусмотренных п. 3.7 Регламента.

3.9.Если основания, предусмотренные п. 3.6 Регламента отсутствуют, Исполнитель в течение 10 рабочих дней подготавливает обоснованный ответ на обращение,

содержащий информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, с указанием ссылок на нормативные правовые акты, документы или сведения, связанные с обращением. Исполнитель передает ответ на обращение Модератору.

- 3.10. Модератор направляет ответ на обращение Заявителю в течение 3 рабочих дней с даты получения ответа от Исполнителя способом, определенным Заявителем в обращении, а в случае его отсутствия – тем способом, которым было получено обращение.
- 3.11. Исполнитель вправе привлекать для предоставления ответа соисполнителей (иных работников Оператора ИС), если предмет обращения в определенной части или целом не входит в компетенцию Исполнителя.
- 3.12. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Исполнитель в течение срока, установленного п. 3.10 Регламента для предоставления ответа обязан проинформировать об этом Генерального директора в тот же день, когда возникла такая необходимость.
- 3.13. Генеральный директор вправе принять письменное решение о продлении срока рассмотрения обращения, но не более, чем на 10 рабочих дней.
- 3.14. Если принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения, Исполнитель обязан проинформировать об этом Модератора, а Модератор – направить уведомление о продлении срока Заявителю с указанием причин и обстоятельств такого продления.

4. Порядок обработки отдельных категорий обращений

- 4.1. Если обращение Заявителя было получено от Банка России, Исполнитель обязан рассмотреть его в порядке и сроки, предусмотренные п. 3.5 – 3.15. Регламента.
- 4.2. Если обращение Заявителя носить претензионный характер, порядок урегулирования спора определяется Правилами ИС.
- 4.3. Если предоставление ответа Заявителю на его обращение составляет менее 20 рабочих дней в соответствии с отдельными федеральными законами Российской Федерации, Исполнитель с момента получения обращения от Модератора обязан предпринять все необходимые меры для предоставления ответа в установленный срок.

5. Порядок хранения обращений и ответов на них

- 5.1. Обращения, ответы на обращения и уведомления, непосредственно связанные с ними в формате скан-версий подлежат хранению в облачном серверном хранилище Оператора.
- 5.2. Срок хранения соответствующих документов – 3 года со дня регистрации обращений. По окончании срока хранения документов скан-версии подлежат удалению из облачного серверного хранилища.
- 5.3. Ответственным за хранение является Исполнитель.