

ТРЕБОВАНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ К СОДЕРЖАНИЮ ОБРАЩЕНИЯ

Фонд принимает обращения путем непосредственного обращения получателей финансовых услуг в Фонд и/или его обособленных подразделений, через официальный сайт Фонда или мобильное приложение (личный кабинет), почтовым отправлением по адресу места нахождения Фонда (обособленного подразделения) или по адресу электронной почты для направления обращений, указанному на официальном сайте Фонда.

Адрес для направления письменных обращений в АО «Ханты-Мансийский НПФ»: ул. Комсомольская, д.59-А, г. Ханты-Мансийск, 628011, Россия.

Порядок рассмотрения обращений установлен Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 07.05.1998 № 75-ФЗ «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 пенсионные фонды.

Рекомендации по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1. наименование Фонда, должность, фамилия, имя и отчество (при наличии) должностного лица Фонда, в адрес которого направляется письменное обращение;
2. адрес (почтовый или электронный), по которому должны быть направлены ответы, либо уведомление о переадресации обращения;
3. суть обращения (включая изложение фактических обстоятельств, на которых основано обращение, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства);
4. 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 (далее - ИНН) и (или) страховой номер индивидуального лицевого счета (далее - СНИЛС), а в отношении юридических лиц - полное наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение, адрес заявителя, указанный в едином государственном реестре юридических лиц (далее - место нахождения), ИНН и основной государственный регистрационный номер (далее - ОГРН), реквизиты договора, заключенного между получателем финансовых услуг и фондом (при наличии);
5. дату и личную подпись получателя финансовых услуг/электронную цифровую подпись.
6. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Сроки рассмотрения обращений

Обращение должно быть рассмотрено и по результатам его рассмотрения должно быть направлен ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не установлены федеральными законами РФ. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами РФ. Получателю финансовых услуг направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления.

Фонд согласовывает с получателем финансовых услуг способ связи Фонда с получателем финансовых услуг. 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 обеспечивает возможность взаимодействия с получателем финансовых услуг посредством согласованного способа связи.

Основания для отказа в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу

Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовой услуги по существу, с обязательным уведомлением получателя финансовой услуги (за исключением отсутствия обратного адреса), в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) получателя финансовой услуги;
- 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 поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть;
- 6) 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. Об этом решении получатель финансовой услуги уведомляется с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

Обращение рассматривается по существу после устранения причин для отказа.