

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 07.05.1998 №75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах», Базовый стандарт 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. Адрес (почтовый или электронный), по которому должны быть направлены ответы.
2. Суть обращения (включая изложение фактических обстоятельств, на которых основано обращение, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства);
3. 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);
4. Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Сроки рассмотрения обращений:

Обращение подлежит рассмотрению и по результатам его рассмотрения должен быть направлен ответ на обращение в течении 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не установлены законодательством РФ. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения в срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено законодательством РФ. Получателю финансовых услуг направляется уведомление о продлении 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 обязан обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовых услуг посредством согласованного способа связи.

Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовых услуг 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 получателя финансовых услуг признаки:

- в отношении получателя финансовых услуг, являющегося физическим лицом, 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 получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом, 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 получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

В случае отказа фондом в рассмотрении обращения по одному или нескольким основаниям, предусмотренным [подпунктами 2 - 4](#) настоящего пункта, фонд обязан уведомить получателя финансовых услуг о причинах отказа.

В случае отказа в рассмотрении обращения на основании [подпункта 3](#) настоящего пункта фонд обязан уведомить получателя финансовых услуг о причинах отказа только при условии, что поддаются прочтению фамилия, имя, отчество (при наличии) и почтовый адрес заявителя (полное наименование и место нахождения юридического лица) или почтовый адрес заявителя (полное наименование и место нахождения юридического лица).

Обращение рассматривается по существу после устранения причин для отказа.