

УТВЕРЖДЕН

приказом генерального директора

АО «НПФ «Волга-Капитал»

№ 459 от 28.12.2024 г.

РЕГЛАМЕНТ

АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА

«НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД

«ВОЛГА-КАПИТАЛ» (АО «НПФ «ВОЛГА-КАПИТАЛ»)

ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ

ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИСПОЛНЕНИЮ

ТРЕБОВАНИЙ УПОЛНОМОЧЕННЫХ ОРГАНОВ

(новая редакция)

2024 г.

1. Общие положения

1.1. Регламент Акционерного общества «Негосударственный пенсионный фонд «Волга-Капитал» (АО «НПФ «Волга-Капитал») по рассмотрению обращений, заявлений и претензий физических и юридических лиц и исполнению требований уполномоченных органов (далее – Регламент) разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации, Федеральным законом от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (далее – Закон № 86-ФЗ), Федеральным законом от 7 мая 1998 года № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах» (далее – Закон № 75-ФЗ), 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, (утв. Банком России 1 февраля 2024 года) (далее – Стандарт), в целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых фондом, повышения результативности и качества финансовых услуг, информационной открытости и доступности деятельности Акционерного общества «Негосударственный пенсионный фонд «Волга-Капитал» (далее – фонд) по оказанию финансовых услуг.

Регламент определяет стандарт, устанавливает сроки и последовательность процедур и действий фонда, порядок взаимодействия между его структурными подразделениями, обособленными подразделениями и уполномоченными лицами, а также взаимодействие фонда с физическими и юридическими лицами, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений, заявлений и претензий с уведомлением о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации и настоящим Регламентом срок.

1.2. Для целей настоящего Регламента используются следующие термины:

заявление – заявление, направляемое в фонд получателем финансовых услуг (его представителем), в случаях, в форме и в порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе законодательством о негосударственных пенсионных фондах, и (или) страховыми правилами фонда, пенсионными правилами фонда, правилами формирования долгосрочных сбережений, договором об оказании финансовых услуг.

заявитель – физическое или юридическое лицо, в том числе получатель финансовых услуг, направившее в фонд обращение, заявление, претензию.

личный кабинет – информационный ресурс, который размещен на официальном сайте фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или в мобильном приложении фонда (при наличии), позволяющий получателю финансовых услуг получать информацию об исполнении фондом своих обязанностей по договору об оказании финансовых услуг, а также взаимодействовать с фондом посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

официальный сайт фонда – сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о фонде и его деятельности, указанный

в реестре лицензий негосударственных пенсионных фондов, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат фонду;

обращение – направленное в фонд физическим или юридическим лицом, получателем финансовых услуг (его представителем) просьба, запрос, предложение или иное сообщение в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа в отношении оказания фондом финансовых услуг, а также поступившее в фонд из Банка России обращение, предусмотренное статьей 79.3 Закона № 86-ФЗ;

претензия – направленное в фонд получателем финансовых услуг (его представителем) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа сообщение, содержащее указание на неисполнение или на ненадлежащее исполнение фондом своих обязательств по договору об оказании финансовых услуг, нарушение фондом прав, свобод или законных интересов получателя финансовых услуг. К претензии прилагаются (при наличии) копии документов, подтверждающих изложенную в ней информацию;

получатель финансовых услуг – физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель) или юридическое лицо, получившее, получающее или имеющее намерение получить финансовую услугу, в том числе вкладчики, участники, застрахованные лица, их правопреемники;

предоставление фондом информации – действия фонда, направленные на получение получателями финансовых услуг по их требованию по месту нахождения фонда и его обособленных подразделений информации, состав которой определяется Законом № 75-ФЗ и нормативными актами Банка России, Стандартом;

работники фонда – лица, состоящие с фондом в трудовых отношениях на основании трудового договора или в гражданско-правовых отношениях на основании договора гражданско-правового характера, в функции которых входит обеспечение деятельности при осуществлении негосударственного пенсионного обеспечения, формировании долгосрочных сбережений и пенсионного страхования;

требование уполномоченных органов – предписание, запрос, письмо/иные документы, требующие от фонда и его должностных лиц присутствовать в конкретном месте и/или выполнить определённые действия, предусмотренные правовой нормой;

финансовая услуга – услуга, оказываемая фондом по договору об обязательном пенсионном страховании, договору негосударственного пенсионного обеспечения, договору долгосрочных сбережений.

2. Способы взаимодействия фонда и получателя финансовых услуг, порядок и сроки направления фондом информации заявителю, получателю финансовых услуг в связи с оказанием таких услуг.

2.1. Взаимодействие фонда и получателя финансовых услуг может осуществляться с использованием следующих способов связи:

- 1) личные встречи по адресу в пределах места 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 получателя финансовых услуг (при наличии);

7) размещение информации на сайте фонда.

2.2. Фонд согласовывает способ связи фонда с получателем финансовых услуг из числа перечисленных в подпунктах 3-6 пункта 2.1. Регламента.

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.

2.3. При отсутствии согласованного способа связи с получателем финансовых услуг, ответ на обращение, уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляются заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между фондом и заявителем.

В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

В случае невозможности предоставления ответа на обращение способом, указанным в обращении, отличным от согласованного способа связи фонда с получателем финансовых услуг, по причинам, определенным в пункте 2.5. Регламента, фонд обеспечивает предоставление ответа на обращение согласованным способом связи фонда с получателем финансовых услуг, а при невозможности предоставления ответа на обращение согласованным способом связи фонда с получателем финансовых услуг, по причинам, определенным в пункте 2.5. Регламента, – способом, которым направлено обращение.

Если в обращении не указан способ для направления ответа, отличный от согласованного способа связи фонда с получателем финансовых услуг, и предоставление ответа согласованным способом связи фонда с получателем

финансовых услуг не допускается по причинам, определенным в пункте 2.5. Регламента, фонд обеспечивает предоставление ответа способом, которым направлено обращение.

При отсутствии согласованного способа связи фонда с получателем финансовых услуг, а также при отказе получателя финансовых услуг от согласования способа связи фонда с получателем финансовых услуг, фонд обеспечивает предоставление ответа способом, указанным в обращении. В случае невозможности предоставления ответа на обращение способом, указанным в обращении, по причинам, определенным в пункте 2.5. Регламента, фонд обеспечивает предоставление ответа на обращение способом, которым направлено обращение.

Если предоставление ответа на обращение не допускается способом, которым направлено обращение, способ направления ответа определяется в соответствии с пунктом 2.5. Регламента.

Если в обращении указан способ ответа на обращение, но ответ в соответствии с настоящим пунктом подлежит направлению другим способом, фонд уведомляет получателя финансовых услуг способом, указанным в обращении, о том, каким способом ему направлен (будет направлен) ответ на обращение.

Если в обращении не указан способ ответа на обращение, при этом ответ в соответствии с настоящим пунктом подлежит направлению не согласованным способом связи фонда с получателем финансовых услуг и не способом, которым направлено обращение, фонд уведомляет получателя финансовых услуг с использованием согласованного способа связи фонда с получателем финансовых услуг, а при его отсутствии способом, которым направлено обращение, о том, каким способом ему направлен (будет направлен) ответ на обращение.

2.4. При наличии согласованного фондом и получателем финансовых услуг способа связи фонда с получателем финансовых услуг доведение до данного получателя финансовых услуг информации по инициативе фонда осуществляется с использованием указанного способа, за исключением случаев, предусмотренных абзацем третьим настоящего пункта.

При отсутствии согласованного способа связи фонда с получателем финансовых услуг, а также при отказе получателя финансовых услуг от согласования способа связи фонда с получателем финансовых услуг, взаимодействие фонда с получателем финансовых услуг по инициативе фонда осуществляется любым из способов, предусмотренных подпунктами 2-7 пункта 2.1. Регламента по выбору фонда.

Взаимодействие фонда с получателем финансовых услуг по инициативе фонда в случае доведения фондом информации до неограниченного круга или до определенных категорий получателей финансовых услуг, осуществляется любым из способов, предусмотренных подпунктами 2-7 пункта 2.1. Регламента по выбору фонда.

2.5. В случае если предоставление информации определенной категории не допускается в соответствии с требованиями, установленными законодательством о негосударственных пенсионных фондах, Базовым стандартом, либо невозможно с

использованием согласованного способа связи фонда с получателем финансовых услуг, либо способа, указанного в обращении, либо способа, которым направлено обращение, фонд направляет указанную информацию допустимым способом из числа предусмотренных подпунктами 2-7 пункта 2.1. Регламента и уведомляет об этом получателя финансовых услуг с использованием способа, определенного в соответствии с пунктом 2.3. Регламента.

2.6. Один раз в год бесплатно, а со второго раза в год и далее – за плату, не превышающую расходы на изготовление документа (копии документа), содержащего данную информацию, по заявлению получателя финансовых услуг фонд предоставляет ему информацию о состоянии пенсионного счета и информацию о результатах инвестирования средств пенсионных накоплений (размещения средств пенсионных резервов). Информация предоставляется в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения заявления, если иные сроки не установлены правилами фонда.

2.7. По обращению получателя финансовых услуг фонд предоставляет ему копию заключенного с данным получателем финансовых услуг договора об оказании финансовых услуг в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения обращения, если иные сроки не установлены законодательством о негосударственных пенсионных фондах. Получателю финансовых услуг, с которым заключен договор об оказании финансовых услуг в электронной форме, по обращению предоставляется копия указанного договора в электронной форме путем направления через личный кабинет, или иным способом, предусмотренным договором об оказании финансовых услуг.

По обращению получателя финансовых услуг, с которым заключен договор об обязательном пенсионном страховании на бумажном носителе, о предоставлении копии действующей редакции формы типового договора об обязательном пенсионном страховании, фонд в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения обращения, если иные сроки не установлены законодательством о негосударственных пенсионных фондах, предоставляет ему копию действующей редакции формы типового договора об обязательном пенсионном страховании, утвержденной в соответствии с пунктом 3 статьи 36.3 Закона № 75-ФЗ, заверенную подписью уполномоченного лица фонда, на бумажном носителе.

3. Рассмотрение фондом обращений, заявлений, претензий получателей финансовых услуг

3.1. При рассмотрении обращений, заявлений, претензий заявителей фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

Обращение, заявления подлежат обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в фонд. В случае поступления обращения в форме электронного документа фонд обязан уведомить заявителя о получении и регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не

позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 2.3. настоящего Регламента.

При поступлении обращения (заявления, претензии) в бумажной форме информирование заявителя о получении фондом его обращения осуществляется по запросу заявителя.

3.2. Фонд обязан отвечать на каждое полученное обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3.3. настоящего Регламента.

В случае направления обращения от имени получателя финансовых услуг его представителем, ответ на такое обращение направляется по адресу, указанному представителем в таком обращении, при наличии приложенного документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг. В случае отсутствия приложенного к обращению документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг, ответ на такое обращение направляется получателю финансовых услуг в порядке, установленном пунктами 2.2. и 2.3. настоящего Регламента.

3.3. Ответ на обращение по существу не дается фондом в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 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.

Если в случаях, предусмотренных подпунктами 2-5 пункта 3.3. настоящего Регламента, фонд принимает решение не рассматривать обращение по существу, он должен направить заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 2.3. настоящего Регламента.

В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, фонд вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Об этом решении заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном абзацем 7 настоящего пункта 3.3. Регламента, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

В случае отказа в рассмотрении обращения на основании подпункта 4 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).

3.4. Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовых услуг по

существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 3.3. настоящего Регламента.

3.5. Обращения и документы по их рассмотрению, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений хранятся в течение 5 (пяти) лет со дня регистрации таких обращений помощником генерального директора в металлическом шкафу.

Обращения, содержащие информацию, указанную в статье 15 Закона № 75-ФЗ, являются конфиденциальными.

3.6. Фонд принимает заявления, обращения заявителей, направленные посредством:

- почтовой связи по адресу: 420061, г. Казань, ул. Н. Ершова, д.55Е;
- нарочным на бумажном носителе в офисах фонда, расположенных по адресам: 420061, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Н. Ершова, д. 55Е; 420061, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Сеченова, д. 3; 420012, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Муштари, д. 9, прием клиентов ведется по предварительной записи по указанному телефону (843) 238-94-21; 428003, Чувашская Республика – Чувашия, г. Чебоксары, пр-т Московский, д. 3;
- 423802, Республика Татарстан, г. Набережные Челны, ул. им.Батенчука, д. 18; 423461, Республика Татарстан, г. Альметьевск, ул. Ленина, д. 113А, прием клиентов ведется по предварительной записи по указанному телефону 8 (917) 937-8-807;
- электронной почты фонда по адресу info@volga-capital.ru;
- сайта Фонда через сервис «Консультация» с ip-адресов, принадлежащих Российской Федерации.

Также фонд рассматривает обращения, перенаправленные Банком России через личный кабинет.

Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

3.7. Фонд обязан рассмотреть обращение и по результатам его рассмотрения направить заявителю ответ на обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены Федеральным законом «О негосударственных пенсионных фондах» и другими федеральными законами.

В случае если заявитель не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, фонд обязан в течение 6 (шести) рабочих дней с даты регистрации обращения, если иные сроки не установлены законодательством о негосударственных пенсионных фондах, условиями правил фонда и договоров об оказании финансовых услуг об обновлении информации о получателе финансовых услуг, выплате негосударственной пенсии, выкупной суммы, выплатах за счет средств пенсионных накоплений, запросить у заявителя недостающую информацию и (или) документы.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения фонд по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено

федеральными законами. Фонд обязан направить заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления (далее – уведомление о продлении срока).

3.8. Итогом рассмотрения обращения является направление фондом зарегистрированного мотивированного ответа заявителю или принятие решения об отказе в рассмотрении обращения в случаях, предусмотренных пунктом 3.3. Регламента.

Если фонд полагает, что обращение должно быть удовлетворено, то он направляет ответ заявителю, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются фондом по обращению и какие действия должен предпринять заявитель (если они необходимы). Если фонд полагает, что обращение не может быть удовлетворено, то он направляет заявителю мотивированный ответ с указанием причин отказа.

Ответ на обращение заявителя направляется фондом в порядке, предусмотренном пунктом 2.3. настоящего Регламента.

В случае невозможности удовлетворить обращение фонд предлагает получателю финансовых услуг альтернативные способы урегулирования ситуации (при наличии).

3.9. Порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений, заявлений, претензий, требований уполномоченных органов:

3.9.1. Прием обращений, заявлений и претензий от имени фонда осуществляет:

- отдел клиентского обслуживания фонда;
- помощник генерального директора фонда;
- заместитель руководителя отдела по работе с обращениями и горячая линия;
- директор филиала фонда;
- региональный представитель фонда;
- лицо, ответственное за прием и отправку информации в Банк России через личный кабинет участника информационного обмена.

Отдел клиентского обслуживания фонда передает письменные обращения, заявления, претензии в день их поступления для регистрации помощнику генерального директора фонда.

Заместитель руководителя отдела по работе с обращениями и горячая линия передает обращения, заявления, претензии, поступившие на адрес электронной почты фонда, через официальный сайт фонда (сервис «Консультация») в день их поступления для регистрации помощнику генерального директора фонда.

Директор филиала фонда, региональный представитель фонда направляют скан-копии письменных обращений, заявлений, претензий в день их поступления для регистрации помощнику генерального директора фонда. Оригиналы документов не позднее следующего дня передаются лично или направляются по почте в адрес фонда.

Лицо, ответственное за прием и отправку информации в Банк России через личный кабинет участника информационного обмена, передает обращения, предписания/запросы в день их поступления для регистрации помощнику генерального директора фонда, а также заместителю генерального директора фонда,

руководителю Службы внутреннего контроля фонда, заместителю руководителя отдела по работе с обращениями и горячая линия.

3.9.2. Помощник генерального директора регистрирует все поступающие обращения, заявления, претензии, требования уполномоченных органов в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным в фонде, в течение 1 рабочего дня со дня их поступления.

Требования уполномоченных органов регистрирует помощник генерального директора фонда и в этот же день уведомляет руководителя Службы внутреннего контроля фонда, а также предоставляет ему копию требования уполномоченных органов.

Прошедшие регистрацию обращения, заявления, претензии, требования уполномоченных органов передаются в тот же день генеральному директору для проставления резолюции с последующей передачей копии обращений, претензий заместителю руководителя отдела по работе с обращениями и горячая линия.

Заместитель руководителя отдела по работе с обращениями и горячая линия:

- ведет учет обращений, претензий и ответов по ним в электронном журнале учета по форме согласно приложению 1 к настоящему Регламенту, определяет способ направления ответа на обращение по согласованию с ответственным исполнителем.

- размещает журнал учета, электронные копии обращений, претензий (скан-копии), ответы по ним, а также уведомления заявителям на сетевом диске: S /Общая/Журнал обращений с 01.07.2024.

Помощник генерального директора передает копию претензии руководителю Службы внутреннего контроля фонда.

3.9.3. Не позднее дня регистрации обращений, поступивших в форме электронного документа, заместитель руководителя отдела по работе с обращениями и горячая линия направляет в адрес заявителя уведомление о регистрации обращения.

В день направления заявителю уведомления о регистрации обращения, поступившего в форме электронного документа из Банка России через личный кабинет, заместитель руководителя отдела по работе с обращениями и горячая линия, предоставляет копию такого уведомления ответственному сотруднику фонда по работе с Личным кабинетом Банка России для направления в этот же день в Банк России.

3.9.4. За рассмотрение обращений генеральный директор фонда определяет ответственного сотрудника: руководителя отдела по учету пенсионных обязательств и выплат пенсии и/или заместителя руководителя отдела по работе с обращениями и горячая линия.

3.9.5. За рассмотрение обращений, требований уполномоченных органов генеральный директор фонда назначает ответственное лицо в соответствии с его компетенцией.

3.9.6. Для осуществления возложенных на них задач и функций ответственные сотрудники фонда имеют право:

- рассматривать обращения только по вопросам, входящим в их компетенцию;

– пользоваться необходимыми для обеспечения ответов на обращения информационными базами данных, имеющимися в фонде.

– запрашивать дополнительные документы и сведения у физических и юридических лиц, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения или заявления;

– требовать у работников фонда предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения или заявления;

– в случае необходимости обращаться непосредственно к руководителю службы внутреннего контроля фонда, должностному лицу фонда, ответственному за осуществление взаимодействия с получателями финансовых услуг (при наличии), и иным должностным лицам фонда с целью надлежащего рассмотрения обращений или заявлений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

3.9.7. Для осуществления возложенных на них задач и функций ответственные сотрудники фонда обязаны:

– обеспечивать своевременное и квалифицированное рассмотрение и разрешение обращений;

– своевременно представлять в установленном порядке отчеты и иные сведения о результатах рассмотрения обращений;

– соблюдать требования, предусмотренные законодательством и/или внутренними документами.

Не разрешается отправлять заявителям в качестве ответов на их обращения копии локальных актов, предназначенных для внутреннего пользования (приказы, распоряжения, иные инструкции и иные нормативные документы фонда, носящие инструктивный и методологический характер).

3.9.8. При наличии оснований, указанных в пункте 3.7. настоящего Регламента, ответственный сотрудник подготавливает заявителю уведомление о продлении срока, которое подписывает генеральный директор фонда или его заместитель.

Помощник генерального директора передает копию уведомления о продлении срока заместителю руководителя отдела по работе с обращениями и горячая линия в день регистрации.

Уведомление о продлении срока направляется заявителю способом, определенным в соответствии с пунктом 2.3. настоящего Регламента.

В случае, если обращение поступило в форме электронного документа из Банка России, заместитель руководителя отдела по работе с обращениями и горячая линия в тот же день передает копию уведомления о продлении срока ответственному сотруднику фонда по работе с Личным кабинетом Банка России для направления в этот же день в Банк России.

3.9.9. Все ответы на обращения ответственный сотрудник согласовывает со Службой внутреннего контроля фонда, при необходимости с главным юристом, заместителем генерального директора.

3.9.10. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения по существу поставленных

заявителем вопросов, быть обоснованным, мотивированным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, внутренние документы фонда, положения договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

3.9.11. Ответы на обращения в бумажном виде после согласования ответственный сотрудник передает на подпись генеральному директору фонда, а затем на регистрацию помощнику генерального директора.

Ответы на обращения в электронном виде после согласования ответственный сотрудник передает на регистрацию помощнику генерального директора.

Помощник генерального директора в течение 1 рабочего дня регистрирует ответы на обращения в журнале исходящих документов, передает копию ответа заместителю руководителя отдела по работе с обращениями и горячая линия для учета и осуществляет отправку ответов на бумажном носителе.

Заместитель руководителя отдела по работе с обращениями и горячая линия в тот же день направляет заявителям зарегистрированные ответы по электронной почте, а также при необходимости передает копию ответа ответственному сотруднику фонда по работе с Личным кабинетом Банка России для направления в Банк России.

3.9.12. В ответе на требование уполномоченных органов должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, если такое указание содержится.

3.9.13. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа копии документов, в случае если обращения заявителей содержат претензии (жалобы), передаются руководителю Службы внутреннего контроля в течение 3 календарных дней.

3.9.14. Случаи, формы и способы предоставления фондом получателю финансовых услуг ответа на заявление устанавливаются законодательством Российской Федерации, в том числе законодательством о негосударственных пенсионных фондах.

4. Досудебный порядок разрешения спора.

4.1. Предметом досудебного (внесудебного) разрешения споров являются действия (бездействия) и решения, принимаемые (осуществляемые) фондом или агентом в ходе предоставления финансовых услуг.

Фонд и получатель финансовых услуг при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе в формах: претензионного порядка, медиативных процедур, обращения в саморегулируемую организацию и переговоров.

В случае поступления претензии от заявителя ввиду возникновения спора,

связанного с исполнением договора об оказании финансовой услуги, фонд обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном Стандартом и настоящим Регламентом для рассмотрения обращений.

Претензия получателя финансовой услуги регистрируется в сроки и в порядке, установленные пунктом 3.9.2. настоящего Регламента.

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

4.2. При наличии в договоре об оказании финансовых услуг с фондом условия о применении процедуры медиации возникший спор между фондом и получателем финансовых услуг должен быть урегулирован с использованием медиативных процедур.

4.3. Споры и разногласия, связанные с исполнением фондом договора об оказании финансовой услуги, могут быть разрешены в досудебном порядке саморегулируемой организацией в формах и порядке, предусмотренных ее внутренними документами.

При возникновении между получателем финансовых услуг и фондом споров, разрешение которых в соответствии с Федеральным законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – Закон № 123-ФЗ) отнесено к компетенции уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, до обращения в суд спор подлежит рассмотрению уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг.

Использование указанных процедур досудебного порядка разрешения споров не лишает получателя финансовых услуг права на судебную и иную защиту своих прав и законных интересов.

В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением фондом нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг, направление обращения в соответствии с требованиями статьи 14.3. Закона № 75-ФЗ является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Закона № 123-ФЗ, и обращение подлежит рассмотрению фондом в порядке и сроки, которые установлены Законом №123-ФЗ.

5. Осуществление контроля

5.1. Контроль за рассмотрением обращений, заявлений осуществляется заместителем генерального директора и/или руководителями структурных подразделений фонда в пределах их компетенции.

5.2. Контроль за исполнением предписаний Банка России об устранении нарушений, за полнотой и своевременностью предоставления ответов на обращения, заявления осуществляется руководителем Службы внутреннего контроля Фонда.

5.3. В случае выявления фондом при рассмотрении обращения нарушения

базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», ответственный сотрудник направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, объединяющую фонды, членом которой он является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка, объединяющей фонды, контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение заявителю.

Приложение 1 к Регламенту АО «НПФ «ВОЛГА-КАПИТАЛ» по рассмотрению обращений, заявлений и претензий физических и юридических лиц и исполнения требований уполномоченных органов (новая редакция), утвержденному приказом № 459 от 28.12.2024

Журнал учета обращений, претензий и ответов по ним АО "НПФ "Волга-Капитал"

Журнал начат « " 20 года

Журнал завершен " " 20 года

[illegible]