

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Президента НАПФ
от 10.03.2016 № 18-1/к

Внесены изменения
Приказом Президента НАПФ
от 04.05.2026 № 02/26

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц
Саморегулируемой организацией Национальная ассоциация
негосударственных пенсионных фондов**

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц (далее – Положение) определяет порядок рассмотрения Саморегулируемой организацией Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов (далее – НАПФ, Ассоциация) жалоб, заявлений и предложений физических и юридических лиц. Положение разработано в целях совершенствования работы НАПФ и определяет последовательность действий должностных лиц и работников Ассоциации при рассмотрении НАПФ обращений физических и юридических лиц.

Раздел 1. Основные понятия

1.1. Заявитель - физическое или юридическое лицо, включая членов НАПФ, направившее в НАПФ обращение.

1.2. Обращение - направленные в НАПФ жалоба, заявление или предложение заявителя.

1.3. Жалоба - обращение заявителя, содержащее информацию о нарушении должностным лицом или работником НАПФ, а также членом НАПФ законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России, иных нормативных правовых актов в сфере финансового рынка, Устава НАПФ, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАПФ, включающее просьбу о восстановлении или защите нарушенных прав и законных интересов заявителя.

1.4. Заявление - обращение заявителя, содержащее информацию о нарушении законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России, иных нормативных правовых актов в сфере финансового рынка, Устава НАПФ, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАПФ, либо критика в адрес НАПФ и/или его членов, не содержащее просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав и законных интересов заявителя.

1.5. Предложение - обращение заявителя конкретного характера, не связанное с нарушением законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России, иных нормативных правовых актов в сфере финансового рынка, Устава НАПФ, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАПФ, допущенном при осуществлении деятельности на финансовом рынке членами НАПФ, содержащее рекомендации по улучшению организации и деятельности НАПФ.

Раздел 2. Компетенция НАПФ по рассмотрению обращений

2.1. В компетенцию НАПФ входит рассмотрение жалоб в отношении нарушений, допускаемых членами НАПФ, в том числе их должностными лицами и работниками, в процессе осуществления ими деятельности по негосударственному пенсионному обеспечению, в том числе досрочному негосударственному пенсионному обеспечению, формированию долгосрочных сбережений и обязательному пенсионному страхованию.

В компетенцию НАПФ также входит рассмотрение жалоб на действия и решения должностных лиц и работников НАПФ, а также предложений, направленных на улучшение организации и деятельности НАПФ.

2.2. Если в обращении указывается на нарушение прав заявителя участником финансового рынка, не являющимся членом НАПФ, то заявитель должен быть проинформирован о возможности обжалования действий таких лиц в суде, Банке России, иных органах государственной власти и других организациях в соответствии с их компетенцией.

2.3. Если в обращении указывается на нарушение прав заявителя членом НАПФ, не связанное с осуществлением им деятельности по негосударственному пенсионному обеспечению, в том числе досрочному негосударственному пенсионному обеспечению, формированию долгосрочных сбережений и обязательному пенсионному страхованию, то заявитель должен быть проинформирован о возможности обжалования действий члена НАПФ в суде, Банке России, иных органах государственной власти и других организациях в соответствии с их компетенцией.

2.4. В случае если член НАПФ, на действия (бездействия) которого поданы заявление или жалоба, выходит (подлежит исключению) из членов НАПФ до вынесения решения по обращению, такое обращение подлежит направлению в Банк России, о чем заявителю сообщается не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения о таком направлении с объяснением причин направления.

Раздел 3. Права заявителей при рассмотрении обращения

3.1. Заявители вправе обратиться в НАПФ:

- в письменной форме на почтовый адрес Ассоциации;
- в форме электронного документа (документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия

человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах) на адрес электронной почты НАПФ;

- через форму обратной связи, размещённую на сайте НАПФ в сети Интернет.

3.2. Заявитель вправе подавать в НАПФ обращения как лично, так и через своих уполномоченных представителей.

3.3. При рассмотрении обращения заявитель вправе:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законодательством тайну);

- получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения;

- получать уведомления об оставлении обращения без рассмотрения, приостановлении или продлении срока рассмотрения обращения;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Раздел 4. Требования к обращениям заявителей

4.1. Обращение должно содержать:

- наименование члена НАПФ, действие (бездействие) которого обжалуются;

- изложение существа жалобы или заявления;

- фамилию, имя, отчество заявителя - физического лица или наименование и ОГРН заявителя - юридического лица, их почтовые адреса или адреса электронной почты, по которым заявителю должен быть направлен ответ, а также телефоны;

4.2. В случае подачи обращения на бумажном носителе через уполномоченного представителя к обращению должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочия представителя заявителя (доверенность от физлица).

4.3. Лицо, подавшее обращение, в случае необходимости представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если представленных доказательств недостаточно, работник НАПФ, рассматривающий обращение, предлагает заявителю представить дополнительные сведения либо собирает их по собственной инициативе, в том числе, когда заявитель ссылается на отсутствие условий, необходимых для сбора дополнительной информации.

4.4. Общеизвестные обстоятельства и факты, в том числе, установленные вступившим в законную силу решением суда, не подлежат доказыванию.

Раздел 5. Регистрация и рассмотрение обращений

5.1. Обращения, поступившие в НАПФ, подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2. Обращения подлежат обязательной регистрации в день их поступления в НАПФ, за исключением обращений, полученных по электронной почте после окончания рабочего времени в рабочие дни, а также в выходные дни, которые регистрируются в первый рабочий день, следующий за днем их поступления в НАПФ.

5.3. Президент НАПФ назначает ответственных исполнителей из числа работников НАПФ и обеспечивает эффективный контроль за ходом рассмотрения обращения.

5.4. Работники НАПФ, принявшие к рассмотрению обращение, обязаны:

- рассмотреть обращение по существу в установленные настоящим Положением сроки,
- объективно оценить изложенные факты, проверить их достоверность;
- в случае необходимости в целях уточнения сведений, содержащихся в обращении, направить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;
- при поступлении жалобы на действие (бездействие) члена НАПФ при необходимости направить данному члену НАПФ запрос о предоставлении пояснений по существу жалобы, включая предоставление в НАПФ документов и материалов, необходимых для рассмотрения жалобы;
- в случае необходимости на основании поступившей жалобы на нарушение членом НАПФ базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАПФ по результатам рассмотрения жалобы проинформировать

руководителя Контрольного управления НАПФ о возможной необходимости проведения внеплановой проверки члена НАПФ в соответствии с порядком проведения проверок, установленным внутренним стандартом НАПФ «Порядок проведения проверок соблюдения членами Саморегулируемой организации Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАПФ»;

- подготовить и направить Вице-президенту НАПФ проект мотивированного и основанного на законодательстве и иных нормативных правовых актах, в том числе нормативных актах Банка России, базовых стандартов, Уставе, внутренних стандартах и иных внутренних документах НАПФ решения по обращению.

5.5. По итогам рассмотрения обращения заявителю направляется зарегистрированный ответ на указанный им адрес электронной почты либо почтовый адрес, если указание об этом содержится в обращении, о результатах рассмотрения обращения и принятом решении в течение трех рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

5.6. Рассмотрение обращения прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные фамилию, адрес и другие недостоверные сведения.

Раздел 6. Основания оставления обращения без рассмотрения

6.1. Обращения, в которых отсутствуют фамилия заявителя - физического лица или наименование заявителя - юридического лица, и отсутствует возможность их уточнения, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

6.2. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, обращение может быть оставлено без рассмотрения, о чем сообщается заявителю не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении без рассмотрения, если фамилия (наименование) заявителя и его адрес поддаются прочтению.

6.3. Обращение может быть оставлено без рассмотрения, если в нем содержится вопрос, на который заявителю давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом во вновь направленном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. При этом заявителю не позднее 3-х

рабочих дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения направляется уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

6.4. Без рассмотрения могут быть оставлены обращения заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию НАПФ. При этом заявителю не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения направляется уведомление.

6.5. Решение об оставлении обращения без рассмотрения принимается Президентом НАПФ.

Раздел 7. Сроки рассмотрения обращений

7.1. Для всех видов обращений, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

7.2. Ассоциация рассматривает обращение, принимает решение по существу и направляет заявителю ответ на обращение по результатам его рассмотрения в срок, не превышающий тридцать дней со дня регистрации обращения.

7.3. В случаях, когда для рассмотрения обращения по существу необходимо истребование дополнительных материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней по решению Президента НАПФ.

Заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения не позднее 3 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения с указанием причины такого продления и срока, на который было продлено рассмотрение его обращения.

Раздел 8. Решение по обращению

8.1. Решение по обращению должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, в том числе нормативные акты Банка России, Устав НАПФ, базовые стандарты, внутренние стандарты и иные внутренние документы НАПФ.

8.2. В случае выявления нарушений в действиях НПФ в результате рассмотрения обращения НАПФ вправе принять следующее решение в отношении члена НАПФ:

- применить к нарушителю меры воздействия, установленные внутренним стандартом НАПФ «Система мер воздействия и порядок их применения за

несоблюдение членами Саморегулируемой организации Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов требований базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации (СТО НАПФ 2.1-2016)»;

- рекомендовать члену НАПФ возместить заявителю причиненный ущерб во внесудебном порядке;

- направить материалы по обращению в Банк России, правоохранительные и иные федеральные органы исполнительной власти в соответствии с их компетенцией для рассмотрения.

8.3. НАПФ в установленном порядке сообщает в Банк России об итогах рассмотрения жалоб и заявлений и принятых Ассоциацией решениях.

Раздел 9. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений

9.1. Вся информация, полученная работниками НАПФ от лиц, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также по запросу из органов государственной власти, органов местного самоуправления или иных организаций в ходе рассмотрения обращения, является служебной и признается информацией ограниченного доступа.

Раздел 10. Ответственность за нарушения настоящего Положения

10.1. Нарушение работниками НАПФ установленного настоящим Положением порядка или сроков рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, несанкционированное разглашение сведений влекут ответственность виновных работников НАПФ в соответствии с законодательством Российской Федерации, базовыми стандартами, внутренними стандартами и иными внутренними документами НАПФ.