

**УТВЕРЖДЕНО:**

**Решением Совета АНПФ**  
*Протокол № 7 от «25» апреля 2017 г.*

**Изменения и дополнения внесены**  
**Решением Совета АНПФ**  
*Протокол № 3 от «22» марта 2018 г.*

**Ассоциация негосударственных пенсионных фондов**  
**«Альянс пенсионных фондов»**

**П О Л О Ж Е Н И Е**  
**о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц**  
**Ассоциацией негосударственных пенсионных фондов «Альянс пенсионных фондов»**

*(новая редакция)*

Москва, 2018 г.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения Ассоциацией негосударственных пенсионных фондов «Альянс пенсионных фондов» (далее - АНПФ) жалоб, заявлений и предложений физических и юридических лиц.

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- 1.1. *Заявитель* - физическое или юридическое лицо, включая члена АНПФ, направившее в АНПФ обращение.
- 1.2. *Обращение* - направленные в АНПФ в письменной форме или в форме электронного документа *заявление, жалоба или предложение* заявителя.
- 1.3. *Жалоба* - просьба о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов, связанных с осуществлением членами АНПФ своей деятельности.
- 1.4. *Заявление* - сообщение о нарушении законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России, иных нормативных правовых актов в сфере финансового рынка, Устава АНПФ, базовых стандартов, внутренних стандартов, не содержащее требований в отношении восстановления или защиты нарушенных прав или законных интересов заявителя, а также сообщение об отсутствии претензий к члену АНПФ в результате рассмотрения жалобы заявителя.
- 1.5. *Предложение* - рекомендация по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов по вопросам деятельности негосударственных пенсионных фондов, а также документов АНПФ и (или) по улучшению организации и деятельности АНПФ.

## 2. КОМПЕТЕНЦИЯ АНПФ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

- 2.1. В компетенцию АНПФ входит рассмотрение жалоб и заявлений в отношении нарушений, допускаемых членами АНПФ в связи с осуществлением ими своей деятельности по негосударственному пенсионному обеспечению и обязательному пенсионному страхованию. В компетенцию АНПФ также входит рассмотрение предложений согласно п. 1.5. ст. 1 настоящего Положения.
- 2.2. В случае если в обращении указывается на нарушение прав заявителя негосударственным пенсионным фондом, не являющимся членом АНПФ, то заявителю должен быть разъяснен возможный порядок обжалования действий таких лиц в судебных и иных органах государственной власти, Банке России, других организациях в соответствии с их компетенцией.
- 2.3. В случае если в обращении указывается на нарушение прав заявителя членом АНПФ, не связанное с осуществлением деятельности члена АНПФ по негосударственному пенсионному обеспечению и обязательному пенсионному страхованию, то заявителю должен быть разъяснен возможный порядок обжалования действий члена АНПФ в судебных и иных органах государственной власти, Банке России, других организациях в соответствии с их компетенцией.
- 2.4. В случае если член АНПФ, на действия (бездействия) которого поданы заявление или жалоба, выходит (подлежит исключению) из членов АНПФ до вынесения решения по обращению, такое обращение подлежит направлению в Банк России, о чем заявителю сообщается в письменной форме не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения о таком направлении с объяснением причин направления.

## 3. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЯ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

- 3.1. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в АНПФ обращения.

3.2. При рассмотрении обращения заявитель вправе:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 6 настоящего Положения;
- получать уведомления об оставлении обращения без рассмотрения, продлении срока рассмотрения обращения, о приостановлении срока рассмотрения обращения;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЯМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

4.1. Обращение заявителя должно содержать:

- наименование организации, в которую направляется обращение - АНПФ, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица АНПФ, либо должность соответствующего лица АНПФ;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя - физического лица или наименование заявителя - юридического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- наименование члена АНПФ, в отношении которого направлено заявление или жалоба;
- информацию по существу обращения;
- подпись заявителя - физического лица или лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа заявителя - юридического лица (или подпись уполномоченного лица, с приложением документов, подтверждающих полномочия представителя на подписание и подачу обращения), и дату.

4.1.1. Обращение заявителя также может содержать информацию о контактных номерах телефонов, адрес электронной почты.

4.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном порядке. В обращении, направленном в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя - юридического лица, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.3. В случае подачи обращения через уполномоченного представителя к обращению должен быть приложен документ, подтверждающий в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочия представителя заявителя.

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

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

## 5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в день их поступления в АНПФ и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2. Президент АНПФ назначает ответственных исполнителей по рассмотрению обращений из числа работников АНПФ, за исключением рассмотрения жалоб, которые рассматриваются Контрольным комитетом АНПФ.

5.3. Работники АНПФ, 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, оформить заявителю запрос о предоставлении дополнительной информации или материалов;
- при поступлении жалобы, в том числе в электронной форме, оформить члену АНПФ, действие (бездействие) которого обжалует заявитель, запрос о предоставлении пояснений по существу жалобы, включая документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы;
- при поступлении жалобы на нарушение членом АНПФ базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов АНПФ, в случае необходимости, инициировать проведение внеплановой проверки члена АНПФ в соответствии с порядком проведения проверок, установленным АНПФ внутренним стандартом «Порядок проведения проверок соблюдения членами АНПФ требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов АНПФ».
- принять мотивированное и основанное на законодательстве и иных нормативных правовых актах, в том числе нормативных актах Банка России, базовых стандартах, Уставе, внутренних стандартах и иных внутренних документах АНПФ решение по обращению.

5.3.1. Член АНПФ, действие (бездействие) которого обжалует заявитель, обязан по запросу АНПФ представить пояснения по существу обращения, включая документы и материалы в соответствии с действующим законодательством, необходимые для рассмотрения обращения, в указанный в запросе срок (не менее 10 рабочих дней).

5.4. По итогам рассмотрения обращения заявителю направляется письменный ответ на бумажном носителе либо в электронной форме. Ответ заявителю подписывает Президент АНПФ либо уполномоченное им лицо. Ответы на обращения, рассматриваемые Контрольным комитетом АНПФ, подписывает председатель Контрольного комитета АНПФ.

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

## 6. ОСНОВАНИЯ ОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ

6.1. Обращения, в которых отсутствуют фамилия (наименование организации - для заявителя - юридического лица), почтовый адрес и личная подпись заявителя или представителя заявителя считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

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

6.3. Обращение может быть оставлено без рассмотрения, если в нем содержится вопрос, на который заявителю давались письменные 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 жалобы или заявления без рассмотрения направляется письменное уведомление со ссылкой на данный ранее ответ.

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

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

6.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить свое обращение в АНПФ.

## **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. Решения по обращениям принимаются в течение тридцати календарных дней, следующих за днем их поступления в АНПФ.

7.3. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются в срок не позднее 15 календарных дней со дня их поступления в АНПФ.

7.4. В исключительных случаях, а также когда для разрешения обращения по существу необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, срок разрешения обращения может быть продлен не более чем на тридцать календарных дней по решению Президента АНПФ.

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.

7.5. О результатах рассмотрения обращения заявителю направляется сообщение в течение 3 рабочих дней со дня принятия по нему соответствующего решения.

## **8. РЕШЕНИЕ ПО ОБРАЩЕНИЮ**

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

8.2. По итогам рассмотрения жалобы или заявления принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- о полном или частичном отказе в удовлетворении обращения;
- о прекращении рассмотрения обращения в связи с его отзывом заявителем;
- о прекращении рассмотрения обращения в связи с поступлением в АНПФ от заявителя заявления о прекращении рассмотрения обращения или об отсутствии претензий к члену АНПФ по существу обращения.

8.3. По итогам рассмотрения жалобы или заявления АНПФ вправе принять следующее решение в отношении члена АНПФ:

- применить к нарушителю меры воздействия, установленные внутренним стандартом АНПФ «Система мер воздействия и порядок их применения за несоблюдение членами АНПФ требований базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов АНПФ», рекомендовать члену АНПФ 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.

8.4. АНПФ в установленном порядке предоставляет в Банк России информацию о поступивших обращениях и ответах на обращения.

#### **9. НЕРАЗГЛАШЕНИЕ СВЕДЕНИЙ В СВЯЗИ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ**

Вся информация, полученная работниками АНПФ 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.

#### **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ**

Нарушение работниками АНПФ 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 АНПФ в соответствии с законодательством Российской Федерации, базовыми стандартами, внутренними стандартами и иными внутренними документами АНПФ.