

УТВЕРЖДЕНО

решением Совета директоров
Национальной ассоциации участников
фондового рынка 28 января 2016 г.

С изменениями, внесенными
решением Совета директоров
Национальной ассоциации участников
фондового рынка 20 октября 2016 г.,
10 апреля 2017 г., 11 сентября 2018 г.,
4 декабря 2019 г., 18 августа 2022г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц
Национальной ассоциацией участников фондового рынка**

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения НАУФОР жалоб, заявлений и предложений физических и юридических лиц.

Раздел 1. Основные понятия

1.1. Заявитель – физическое или юридическое лицо, включая членов НАУФОР, направившие в НАУФОР обращение.

1.2. Обращение – направленная в НАУФОР жалоба или предложение заявителя.

1.3. Жалоба – обращение заявителя, содержащее информацию о возможном нарушении базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАУФОР, допущенном при осуществлении деятельности на финансовом рынке членами НАУФОР.

1.4. Предложение – обращение заявителя конкретного характера, не связанное с нарушением базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАУФОР, допущенном при осуществлении деятельности на финансовом рынке членами НАУФОР, содержащее рекомендации по улучшению организации и деятельности НАУФОР.

Раздел 2. Компетенция НАУФОР по рассмотрению обращений

2.1. В компетенцию НАУФОР входит рассмотрение жалоб в отношении нарушений, допускаемых членами НАУФОР, в том числе их должностными лицами и работниками, в процессе осуществления деятельности на финансовом рынке, если контроль за осуществлением такой деятельности входит в компетенцию НАУФОР.

В компетенцию НАУФОР также входит рассмотрение предложений, направленных на улучшение организации и деятельности НАУФОР.

2.2. Если в обращении указывается на нарушение прав заявителя участником финансового рынка, не являющимся членом НАУФОР, то заявителю должен быть разъяснен возможный порядок обжалования действий таких лиц в суде, арбитражном 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 НАУФОР, не связанное с осуществлением деятельности на финансовом рынке, то заявителю должен быть разъяснен возможный порядок обжалования действий члена НАУФОР в суде, арбитражном суде, Банке России, иных органах государственной власти и других организациях в соответствии с их компетенцией.

2.4. В случае если член НАУФОР, на действия (бездействия) которого поданы заявление или жалоба, выходит (подлежит исключению) из членов НАУФОР 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. Заявитель вправе лично или через своих уполномоченных представителей подавать в НАУФОР и филиалы НАУФОР обращения.

3.2. При рассмотрении обращения заявитель вправе:

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

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения, уведомления об оставлении жалобы без рассмотрения, продлении срока рассмотрения обращения;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Раздел 4. Требования к обращениям заявителей

4.1. Обращение должно содержать:

наименование члена НАУФОР, 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, а также телефоны;

Обращение может быть подано заявителем в электронном виде посредством сайта НАУФОР в сети Интернет, либо направлено в адрес НАУФОР на бумажном носителе. Обращение на бумажном носителе должно быть подписано заявителем или его уполномоченным представителем.

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.

4.3. Лицо, подавшее обращение, в случае необходимости представляет доказательства, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если представленных доказательств недостаточно, работник НАУФОР, 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.

Раздел 5. Регистрация и рассмотрение обращений

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

5.2. Обращения подлежат обязательной регистрации в день их поступления в НАУФОР.

5.3. При получении жалобы заявителю направляется подтверждение факта ее получения, содержащее информацию о том, что в отношении члена НАУФОР будет проведена проверка соблюдения им требований базовых и (или) внутренних стандартов и (или) иных внутренних документов НАУФОР, касающихся предмета жалобы.

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

5.5. Работники НАУФОР, 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(ы) о предоставлении дополнительной информации или материалов;

в случае необходимости на основании поступившего обращения инициировать проведение проверки члена НАУФОР в соответствии с порядком проведения проверок, установленным НАУФОР;

принять мотивированное и обоснованное решение по обращению.

По итогам рассмотрения обращения заявителю направляется ответ на указанный им почтовый адрес или адрес электронной почты 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, а также в случае получения НАУФОР от лица, направившего обращение, заявления о прекращении его рассмотрения.

Раздел 6. Основания оставления обращения без рассмотрения

6.1. Обращения, в которых отсутствуют фамилия заявителя – физического лица или наименование заявителя - юридического лица, 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. Оставляются без рассмотрения жалобы, предмет которых не связан с возможным нарушением членом НАУФОР базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАУФОР. В случае, если предмет жалобы содержит явные признаки, свидетельствующие о возможных нарушениях законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Банка России, иных нормативных правовых актов в сфере финансового рынка, НАУФОР направляет жалобу в Службу по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России.

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

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 НАУФОР.

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. Решения по обращениям принимаются в течение тридцати дней, следующих за днем их поступления в НАУФОР.

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

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

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.

Раздел 8. Решение по обращению

8.1. Решение по обращению должно быть мотивированным со ссылкой на Устав НАУФОР, базовые стандарты, внутренние стандарты и иные внутренние документы НАУФОР.

8.2. В случае, если по итогам проведенной проверки будут выявлены нарушения базовых и (или) внутренних стандартов, и (или) иных внутренних документов НАУФОР, материалы проверки передаются в Дисциплинарный комитет НАУФОР в целях применения мер воздействия, о чем заявителю сообщается в ответе на обращение.

Если по итогам проведенной проверки будут выявлены признаки, свидетельствующие о возможном нарушении членом НАУФОР требований федеральных законов, нормативных актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, регулирующих деятельность в сфере финансового рынка, НАУФОР в течение пяти дней направляет информацию об этом в Банк России, о чем заявителю сообщается в ответе на обращение.

8.3. По итогам рассмотрения обращения НАУФОР вправе принять следующее решение в отношении члена НАУФОР:

применить к нарушителю меры воздействия в порядке, установленном Внутренним стандартом НАУФОР «Система мер воздействия и порядок их применения за несоблюдение членами Национальной ассоциации участников фондового рынка требований базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов НАУФОР»,

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

8.4. НАУФОР в установленном порядке сообщает в Банк России об итогах рассмотрения жалоб и заявлений и принятых ею решениях.

Раздел 9. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений

9.1. Вся информация, полученная работниками НАУФОР 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 НАУФОР 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 НАУФОР в соответствии с законодательством Российской Федерации, базовыми стандартами, внутренними стандартами и иными внутренними документами НАУФОР.