



**О внесении изменения в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 71 "Об утверждении стандартов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан"**

*Утративший силу*

Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 19 ноября 2018 года № 288. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 29 декабря 2018 года № 18140. Утратило силу постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 18 мая 2020 года № 71 (вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после дня его первого официального опубликования)

**Сноска. Утратило силу постановлением Правления Национального Банка РК от 18.05.2020 № 71 (вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после дня его первого официального опубликования).**

В целях совершенствования нормативных правовых актов Республики Казахстан Правление Национального Банка Республики Казахстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести в постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 71 "Об утверждении стандартов государственных услуг Национального Банка Республики Казахстан" (зарегистрировано в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 11534, опубликовано 15 июля 2015 года в информационно-правовой системе "Әділет") следующее изменение:

стандарт государственной услуги "Выдача информации о состоянии пенсионных накоплений (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика (получателя) единого накопительного пенсионного фонда", утвержденный согласно приложению 54 к указанному постановлению, изложить в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению организационной работы и контроля (Итимгенов А.А.) в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) совместно с Юридическим департаментом (Сарсенова Н.В.) государственную регистрацию настоящего постановления в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) в течение десяти календарных дней со дня государственной регистрации настоящего постановления направление его на казахском и русском языках в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения

"Республиканский центр правовой информации" для официального опубликования и включения в Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов Республики Казахстан;

3) размещение настоящего постановления на официальном интернет-ресурсе Национального Банка Республики Казахстан после его официального опубликования;

4) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего постановления представление в Юридический департамент сведений об исполнении мероприятий, предусмотренных подпунктами 2), 3) настоящего пункта и пунктом 3 настоящего постановления.

3. Управлению по защите прав потребителей финансовых услуг и внешних коммуникаций (Терентьев А.Л.) обеспечить в течение десяти календарных дней после государственной регистрации настоящего постановления направление его копии на официальное опубликование в периодические печатные издания.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Национального Банка Республики Казахстан Галиеву Д.Т.

5. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования.

*Председатель  
Национального Банка*

*Д. Акишев*

Приложение  
к постановлению Правления  
Национального Банка  
Республики Казахстан  
от 19 ноября 2018 года № 288

## **Стандарт государственной услуги "Выдача информации о состоянии пенсионных накоплений (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика (получателя) единого накопительного пенсионного фонда"**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Государственная услуга "Выдача информации о состоянии пенсионных накоплений (с учетом инвестиционного дохода) вкладчика (получателя) единого накопительного пенсионного фонда" (далее – государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Национальным Банком Республики Казахстан.

3. Государственная услуга оказывается Акционерным обществом "Единый накопительный пенсионный фонд" (далее – услугодатель) физическим лицам (далее – услугополучатель).

Прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги осуществляются через:

- 1) услугодателя;
- 2) веб-портал "электронного правительства" (далее – портал).

## **Глава 2. Порядок оказания государственной услуги**

4. Сроки оказания государственной услуги:

1) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя – 30 (тридцать) минут;

2) максимально допустимое время ожидания с момента подачи пакета документов, а также при обращении через портал – 4 (четыре) часа.

5. Форма оказания государственной услуги: электронная (полностью автоматизированная) и (или) бумажная.

6. Результат оказания государственной услуги:

1) при личном обращении услугополучателя к услугодателю – получение у услугодателя информации о состоянии пенсионных накоплений вкладчика (получателя), оформленной в форме электронного документа, удостоверенного электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) уполномоченного лица услугодателя и распечатанного на бумажном носителе;

2) при обращении через портал – получение информации о состоянии пенсионных накоплений вкладчика (получателя) у услугодателя в форме электронного документа, удостоверенного ЭЦП уполномоченного лица услугодателя и направленного в "личный кабинет" услугополучателя.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: электронная.

7. Государственная услуга оказывается на бесплатной основе.

8. График работы:

1) услугодателя – с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 часов без перерыва на обед, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с трудовым законодательством Республики Казахстан;

2) портала – круглосуточно, за исключением технических перерывов в связи с проведением ремонтных работ.

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя к услугодателю:

1) при личном обращении услугополучателя – документ, удостоверяющий личность (оригинал);

2) при обращении поверенного лица услугополучателя:

документ, удостоверяющий личность поверенного лица (оригинал);

нотариально удостоверенная доверенность (оригинал или нотариально засвидетельствованная копия);

3) при обращении законного представителя услугополучателя, являющегося несовершеннолетним лицом в возрасте до 18 лет или совершеннолетним лицом, признанным судом недееспособным или ограниченным судом в дееспособности:

документ, удостоверяющий личность услугополучателя (оригинал);

документ, удостоверяющий личность законного представителя услугополучателя (оригинал);

документ, подтверждающий статус законного представителя услугополучателя (оригинал);

4) при обращении услугополучателя, являющегося наследником в соответствии со свидетельством о праве на наследство по закону или по завещанию:

документ, удостоверяющий личность наследника (оригинал);

свидетельство о праве на наследство по закону или по завещанию (оригинал или нотариально засвидетельствованная копия).

Услугодатель после ознакомления с документами, указанными в подпунктах 1), 2), 3) и 4) настоящего пункта, незамедлительно возвращает их услугополучателю, поверенному лицу или законному представителю услугополучателя.

10. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя через портал:

запрос в форме электронного документа, подписанный ЭЦП услугополучателя или удостоверенный одноразовым паролем, в случае регистрации и подключения абонентского номера услугополучателя, предоставленного оператором сотовой связи, к учетной записи портала.

Сведения о документах, удостоверяющих личность, услугодатель получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз "электронного правительства".

В случае обращения через портал в "личном кабинете" услугополучателя отражается статус о принятии запроса для оказания государственной услуги, а также уведомление с указанием даты получения результата государственной услуги.

Лицам, указанным в подпунктах 2), 3) и 4) части первой пункта 9 настоящего стандарта государственной услуги, а также несовершеннолетним лицам в возрасте до 16 лет государственная услуга через портал не оказывается.

11. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному пунктами 9 и 10 настоящего стандарта государственной услуги, услугодатель отказывает в приеме заявления.

### **Глава 3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг**

12. Обжалование решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц по вопросам оказания государственных услуг производится в письменном виде на имя руководителя услугодателя по адресу, указанному в пункте 14 настоящего стандарта государственной услуги.

В жалобе физического лица - указываются его фамилия, имя, а также отчество (при его наличии), дата рождения и почтовый адрес.

Обращение подписывается услугополучателем.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп и дата) в канцелярии услугодателя с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.

Жалоба услугополучателя по вопросам оказания государственных услуг, поступившая в адрес услугодателя, рассматривается в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

При обращении через портал, информацию о порядке обжалования можно получить по телефону единого контакт-центра: 8-800-080-7777 или 1414.

При отправке жалобы через портал, услугополучателю из "личного кабинета" доступна информация об обращении, которая обновляется в ходе обработки обращения услугодателем (отметки о доставке, регистрации, исполнении, ответ о рассмотрении или отказе в рассмотрении).

В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель может обратиться с жалобой в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг, рассматривается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации.

13. В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

### **Глава 4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой в электронной форме**

14. Адреса офисов – мест оказания государственной услуги размещены на официальном интернет-ресурсе услугодателя – [www.enpf.kz](http://www.enpf.kz).

15. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством "личного кабинета" портала, контакт - центра услугодателя, а также Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.

16. Контактные телефоны контакт - центра по вопросам оказания государственной услуги размещены на официальном интернет-ресурсе услугодателя – [www.enpf.kz](http://www.enpf.kz). Телефон справочной службы Единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг: 8-800-080-7777, 1414.