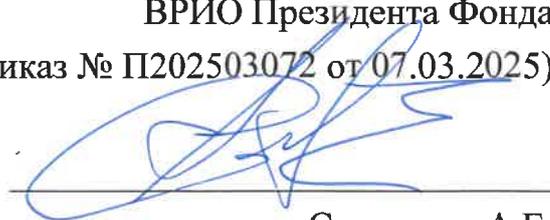


НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД
«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ»
(АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)

№ документа	<u>ОПО-202503071</u>
Дата	<u>07.03.2025</u>

**Положение о защите прав и интересов
получателей финансовых услуг, оказываемых
НПФ «Профессиональный» (АО)**

Утверждено
ВРИО Президента Фонда
(Приказ № П202503072 от 07.03.2025)



Спешилов А.Е.

г. Москва, 2025 год

СОДЕРЖАНИЕ

№	Название раздела	стр.
1	Общие положения	3
2	Правила раскрытия информации и предоставления информации получателям финансовых услуг	5
3	Распространение Фондом информации рекламного характера	13
4	Правила взаимодействия Фонда с получателями финансовых услуг	15
5	Рассмотрение обращений и заявлений получателей финансовых услуг	29
6	Условия взаимодействия Фонда с агентами	30
7	Приложение № 1. Отчёт о необходимости пересмотра положения о защите прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых НПФ «Профессиональный» (АО)	38
9	Приложение № 2. Форма реестра агентов НПФ «Профессиональный» (АО)	40
10	Приложение № 3. Форма реестра недобросовестных агентов НПФ «Профессиональный» (АО)	42

1. Общие положения

1.1. Область применения настоящего документа

Настоящее положение о защите прав и интересов получателей финансовых услуг (далее – **«Положение»**), оказываемых Негосударственным пенсионным Фондом «Профессиональный» (Акционерное общество) (далее – **«Фонд»**), является внутренним документом:

– принятым в целях обеспечения соблюдения прав и законных интересов физических лиц (в т.ч. индивидуальных предпринимателей) или юридических лиц, получивших, получающих или имеющих намерение получить финансовую услугу, оказываемую Фондом, в том числе вкладчиков, участников, застрахованных лиц, их правопреемников (далее – **«получатели финансовых услуг»**);

– разработанным на основании Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих негосударственные пенсионные фонды, согласованного Комитетом по стандартам по деятельности негосударственных пенсионных фондов при Банке России, протокол от 21.12.2023 № 19 (далее – **«Базовый стандарт»**);

– регламентирующим основные требования к деятельности Фонда по раскрытию и предоставлению информации получателям финансовых услуг, распространению Фондом информации рекламного характера, порядку рассмотрения Фондом обращений (жалоб) получателей финансовых услуг, оказываемых Фондом, в том числе поступивших в Банк России, Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации (далее – **«СФР»**) и иные уполномоченные органы, а также правила взаимодействия Фонда с агентами.

1.2. Приоритет общеобязательных требований перед требованиями внутреннего документа

Если федеральными законами, нормативными актами Банка России, указами Президента Российской Федерации, Постановлениями Правительства Российской Федерации, актами министерств и иных федеральных органов

государственной власти или базовыми и внутренними стандартами саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Фонд (далее – «**нормативно-правовые акты**»), установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены Положением, то применению подлежат правила, установленные нормативно-правовыми актами.

Понятия, не определённые прямо в Положении, определяются в соответствии со статьёй 2 Базового стандарта или с учётом положений нормативно-правовых актов.

1.3. Требования к пересмотру Положения

Отдел пенсионного обеспечения начиная с года, следующего за годом утверждения Положения, ежегодно в срок до **30 сентября** предоставляет Президенту Фонда и Службе внутреннего контроля отчёт о необходимости пересмотра Положения, составляемый по форме **Приложения № 1** к Положению.

2. Правила раскрытия информации и предоставления информации получателям финансовых услуг

2.1. Минимальный объём информации, предоставляемой получателям финансовых услуг

2.1.1. Фонд обязан разместить в офисе и предоставить получателям финансовых услуг при их обращении в Фонд дополнительно к информации, указанной в нормативно-правовых актах, информацию в объёме не менее следующего:

- о членстве Фонда в саморегулируемой организации;
- о Базовом стандарте;
- об адресе электронной почты Фонда;
- о ранее действовавших редакциях пенсионных, страховых правил Фонда и правил формирования долгосрочных сбережений Фонда, при наличии заключённых на их основе договоров негосударственного пенсионного обеспечения, договоров об обязательном пенсионном страховании или договоров долгосрочных сбережений;
- о рисках, связанных с инвестированием средств пенсионных накоплений и (или) размещением средств пенсионных резервов;
- о гарантировании прав застрахованных лиц в системе обязательного пенсионного страхования Российской Федерации при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений, установлении и осуществлении выплат за счёт средств пенсионных накоплений, а также о гарантиях исполнения Фондом обязательств;
- о том, что доход, отражённый на пенсионных счетах накопительной пенсии, не гарантируется системой гарантирования прав застрахованных лиц (государственной корпорацией «Агентство по страхованию вкладов») (АСВ);
- о гарантировании прав участников в системе гарантирования прав участников негосударственных пенсионных фондов в рамках деятельности по негосударственному пенсионному обеспечению, формированию долгосрочных сбережений, а также о размере гарантийного возмещения по пенсионному договору (пенсионным договорам) до и после назначения участнику негосударственной пенсии, по договору долгосрочных сбережений (договорам долгосрочных сбережений), порядке обращения за гарантийным возмещением и его выплаты (перевода в другой фонд);

– об обязанности Фонда осуществлять проверку необходимости гарантийного восполнения резервов покрытия пенсионных обязательств и гарантийное восполнение резервов покрытия пенсионных обязательств в порядке, предусмотренном статьей 14.2 Федерального закона 07.05.1998 года № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах» (далее – «ФЗ о НПФ»);

– об обязанности Фонда отражать на пенсионном счёте негосударственного пенсионного обеспечения, счёте долгосрочных сбережений результаты размещения пенсионных резервов и осуществленные гарантийные восполнения резервов покрытия пенсионных обязательств на пенсионном счёте негосударственного пенсионного обеспечения, счёте долгосрочных сбережений;

– о дате внесения Фонда в реестр негосударственных пенсионных фондов – участников системы гарантирования прав застрахованных лиц;

– о дате внесения Фонда в реестр негосударственных пенсионных фондов – участников системы гарантирования прав участников негосударственных пенсионных фондов в рамках деятельности по негосударственному пенсионному обеспечению и формированию долгосрочных сбережений;

– о реестре агентов (при их наличии), а также о лицах, исключённых из реестра агентов;

– о способах и адресах направления обращений и претензий получателей финансовых услуг в Фонд, в саморегулируемую организацию, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью фондов;

– о способах защиты прав получателей финансовых услуг, оказываемых Фондом, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора.

2.1.2. До заключения с получателем финансовых услуг договора об обязательном пенсионном страховании и (или) договора негосударственного пенсионного обеспечения и (или) договора долгосрочных сбережений (далее – «**договор об оказании финансовых услуг**») Фонд дополнительно к информации, предусмотренной нормативно-правовыми актами, должен предоставить получателю финансовых услуг информацию о следующем:

1) заключение договора об оказании финансовых услуг носит добровольный характер;

2) получатель финансовых услуг должен быть предупреждён о необходимости внимательного ознакомления с содержанием соответствующего договора, пенсионных и (или) страховых правил Фонда и (или) правил

формирования долгосрочных сбережений Фонда, ключевого информационного документа (КИД);

3) возможна потеря части накопленного инвестиционного дохода и части средств пенсионных накоплений в случае досрочного перехода к новому страховщику по обязательному пенсионному страхованию;

4) возможна потеря части пенсионных взносов в случае выплаты выкупной суммы, если пенсионные правила и (или) условия пенсионного договора предусматривают такую потерю;

5) возможна потеря части уплаченных сберегательных взносов и накопленного результата размещения пенсионных резервов, если правила формирования долгосрочных сбережений и (или) условия договора долгосрочных сбережений предусматривают такую потерю.

2.2. Принципы раскрытия информации и предоставления информации получателям финансовых услуг

Информация, предоставляемая (раскрываемая) в соответствии с требованиями Базового стандарта и иных нормативно-правовых актов, доводится Фондом до получателей финансовых услуг с учётом следующих особенностей:

1) на равных правах и в равном объёме для всех получателей финансовых услуг;

2) бесплатно или за плату, не превышающую расходы на изготовление документа (копии документа), содержащего данную информацию, для всех получателей финансовых услуг;

3) на русском языке;

4) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия) с использованием для основного текста удобочитаемого шрифта. В частности, Фонд обеспечивает, чтобы предоставляемая (раскрываемая) получателям финансовых услуг информация и содержание документов были понятны и доступны получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области негосударственного пенсионного обеспечения, включая досрочное негосударственное пенсионное обеспечение, и обязательного пенсионного страхования. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;

5) без совершения получателем финансовых услуг дополнительных действий, не предусмотренных нормативно-правовыми актами.

2.3. Общие требования к составу информации, размещаемой на официальном сайте Фонда

На сайте Фонда по адресу <https://www.npfprof.ru/> дополнительно к вышеуказанной информации должна размещаться информация, предусмотренная нормативно-правовыми актами, указанная в пункте 2.1 Положения, а также следующая информация:

2.3.1. Об общих условиях обязательного пенсионного страхования в соответствии с текстом общих условий обязательного пенсионного страхования, разработанным саморегулируемой организацией:

- о принципах формирования средств пенсионных накоплений и финансирования накопительной пенсии;

- о порядке и условиях перехода из одного негосударственного пенсионного фонда в другой негосударственный пенсионный фонд или в СФР застрахованного лица по заявлению данного лица о переходе или о досрочном переходе (включая сведения о возможной потере результатов инвестирования средств пенсионных накоплений в случае досрочного перехода) с примерами расчёта средств, переводимых другому фонду или СФР на основании указанных заявлений, а также о сроках рассмотрения СФР указанных заявлений и осуществления передачи средств пенсионных накоплений;

- о принципах инвестирования средств пенсионных накоплений;

- о принципах распределения дохода от инвестирования средств пенсионных накоплений;

- о видах выплат, осуществляемых за счёт средств пенсионных накоплений, и об условиях их установления с примером расчёта накопительной пенсии и срочной пенсионной выплаты, исходя из сведений о состоянии пенсионного счёта застрахованного лица;

- об условиях корректировки размера выплат, осуществляемых за счёт средств пенсионных накоплений, после их установления;

- о правах правопреемника на получение средств пенсионных накоплений в случае смерти застрахованного лица;

– о налогообложении выплат, осуществляемых за счёт средств пенсионных накоплений застрахованным лицам и их правопреемникам, а также о предоставлении налогового вычета по налогу на доходы физических лиц;

– о порядке определения размера оплаты услуг Фонда, управляющей компании, специализированного депозитария, а также о порядке оплаты расходов, связанных с выплатой и доставкой накопительной пенсии, осуществлением срочной пенсионной выплаты, единовременной выплаты.

2.3.2. О правилах взаимодействия застрахованного лица с Фондом по договору об обязательном пенсионном страховании, включающих:

– порядок заключения договора об обязательном пенсионном страховании и подачи застрахованным лицом заявления о переходе (досрочном переходе), уведомления о замене, уведомления об отказе от смены страховщика;

– формы заявлений застрахованного лица о переходе (досрочном переходе), уведомления о замене, уведомления об отказе от смены страховщика;

– порядок установления Фондом накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты, единовременной выплаты, а также порядок обращения застрахованного лица за установлением указанных выплат;

– перечень документов, необходимых для установления выплат за счёт средств пенсионных накоплений, а также формы заявлений застрахованного лица о назначении накопительной пенсии (срочной пенсионной выплаты, единовременной выплаты);

– таблицу значений количества месяцев ожидаемого периода выплаты, применяемого для расчёта размера накопительной пенсии в текущем году (для всех возрастов, в которых вероятно назначение накопительной пенсии, отдельно для мужчин и женщин, в полных годах), определяемого в соответствии со статьёй 17 Федерального закона от 28.12.2013 № 424-ФЗ «О накопительной пенсии»;

– порядок обращения правопреемников застрахованных лиц с заявлением о выплате средств пенсионных накоплений (об отказе от получения средств пенсионных накоплений);

– порядок рассмотрения Фондом заявлений правопреемников застрахованных лиц, расчёта сумм средств пенсионных накоплений, подлежащих выплате, и выплаты средств пенсионных накоплений;

– информирование Фондом получателя финансовых услуг о возможности бесплатного получения один раз в год информации о состоянии пенсионного счёта накопительной пенсии получателя финансовых услуг способом, указанным в обращении получателя финансовых услуг, а также о форме предоставления Фондом данной информации.

2.3.3. Об условиях негосударственного пенсионного обеспечения:

– о принципах, целях, условиях негосударственного пенсионного обеспечения, в том числе досрочного негосударственного пенсионного обеспечения;

– о перечне видов пенсионных схем, применяемых Фондом, с описанием их особенностей;

– о порядке назначения и расчёта размера негосударственной пенсии с типовыми примерами расчёта размера негосударственной пенсии по видам пенсионных схем, с таблицей значений коэффициентов конвертации суммы пенсионных резервов в пенсионные выплаты в зависимости от пола и возраста (в полных годах) участника Фонда, применяемых при расчёте размера негосударственной пенсии по каждой из пенсионных схем в текущем году;

– о случаях и порядке расторжения пенсионного договора до момента назначения получателем финансовых услуг негосударственной пенсии или в период времени, в течение которого Фондом осуществляется выплата негосударственной пенсии, с типовыми примерами расчёта размера выкупной суммы по видам пенсионных схем (в соответствии с действующей редакцией пенсионных правил Фонда);

– о правах правопреемника участника Фонда на получение выкупной суммы в случае смерти участника, а также о порядке реализации указанного права;

– о налогообложении пенсионных взносов и выплат участникам Фонда и их правопреемникам с примерами расчёта налога на доходы физических лиц при выплате негосударственной пенсии участникам Фонда и при выплате выкупной суммы участникам или их правопреемникам, а также о предоставлении налогового вычета по налогу на доходы физических лиц при реализации негосударственного пенсионного обеспечения.

2.3.4. О порядке предоставления доступа получателя финансовых услуг к личному кабинету на официальном сайте Фонда.

2.4. Особенности размещения информации на официальном сайте Фонда

2.4.1. Фонд обеспечивает наличие специальной версии официального сайта для слабовидящих.

2.4.2. Официальный сайт Фонда должен содержать раздел, описывающий структуру сайта, позволяющий определить местонахождение каждой страницы официального сайта в этой структуре.

2.4.3. Информация, размещаемая на официальном сайте Фонда, должна отвечать следующим требованиям:

1) информация должна быть круглосуточно доступна получателю финансовых услуг на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы и иных ограничений, за исключением случаев проведения временных технических работ на официальном сайте Фонда либо создания третьими лицами условий, при которых добросовестные пользователи официального сайта Фонда не могут получить к нему доступ либо этот доступ затруднён (DDoS-атаки), а также иных обязательств, возникших не по вине Фонда, вследствие которых доступ к официальному сайту Фонда может быть временно ограничен или затруднён. Фонд обязан при проведении плановых технических работ размещать не менее чем за сутки до их начала и на время проведения плановых технических работ на главной странице официального сайта Фонда уведомление об этом с указанием даты и времени начала и окончания плановых технических работ;

2) информация должна быть доступна получателям финансовых услуг с использованием широко распространенных форматов файлов;

3) информация не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовых услуг с её содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение. Доступ к информации, размещённой на официальном сайте Фонда (за исключением информации, размещённой в личном кабинете получателя финансовых услуг), не может быть обусловлен требованием регистрации получателя финансовых услуг или предоставления им персональных данных, а также требованием заключения им каких-либо соглашений;

4) информация о переходе (досрочном переходе) в Фонд, из Фонда в другой негосударственный пенсионный фонд или в СФР, замене или отказе от смены выбранного страховщика (инвестиционного портфеля управляющей компании) должна быть размещена в доступной форме, по возможности с применением элементов графического дизайна и инфографики, и должна содержать описание способов и особенностей подачи застрахованным лицом заявлений о переходе (досрочном переходе) в другой негосударственный пенсионный фонд или в СФР, уведомления о замене страховщика, уведомления об отказе от смены страховщика, информирование о недобросовестных практиках перехода (досрочного перехода) без волеизъявления получателя финансовых услуг при заключении договора об обязательном пенсионном страховании;

5) формы указанных в подпункте 4) настоящего подпункта заявлений и уведомлений, а также формы заявлений на назначение негосударственной пенсии, выплаты по договору долгосрочных сбережений, выплаты выкупной суммы, выплаты за счёт средств пенсионных накоплений, должны размещаться на официальном сайте Фонда с возможностью скачивания.

3. Распространение Фондом информации рекламного характера

3.1. Основные принципы распространения информации рекламного характера о деятельности Фонда

3.1.1. Основными принципами распространения информации рекламного характера о деятельности Фонда являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

3.1.2. Фонд выбирает форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с соблюдением требований Базового стандарта и иных нормативно-правовых актов.

3.1.3. Информация рекламного характера должна быть оформлена таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателя финансовых услуг и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовых услуг опыта и знаний.

3.1.4. Информация рекламного характера не должна содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести получателя финансовой услуги в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

3.1.5. Фонд, в силу положений статьи 36.27 ФЗ о НПФ, не вправе:

– предлагать какие-либо выгоды застрахованному лицу в целях заключения договора об обязательном пенсионном страховании или сохранения действия указанного договора;

– предлагать какие-либо выгоды страхователю или любому из его аффилированных лиц в целях принуждения этого страхователя к требованию от своих застрахованных лиц заключить договор об обязательном пенсионном страховании с Фондом или вознаграждения страхователя за указанное требование;

– предлагать какие-либо выгоды профессиональному союзу или другим общественным организациям в целях принуждения их к требованию от своих

членов заключить договор об обязательном пенсионном страховании с Фондом или вознаграждения таких организаций за указанное требование.

3.2. Особенности размещаемой в сети «Интернет» рекламы деятельности Фонда

3.2.1. Фонд не вправе использовать фирменное наименование и (или) знак обслуживания иной организации в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2.2. Фонд не вправе использовать для рекламы своих финансовых услуг программы для электронно-вычислительной машины, которые предназначены для изменения информации, обрабатываемой посредством иной программы для электронно-вычислительной машины, предназначенной для получения доступа к сайтам в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и (или) для совершения действий с такой информацией (браузерные плагины).

4. Правила взаимодействия Фонда с получателями финансовых услуг

4.1. Общие правила взаимодействия Фонда с получателями финансовых услуг

4.1.1. Работники Фонда осуществляют устное консультирование получателей финансовых услуг, которое состоит, в том числе из:

- представления работника Фонда получателю финансовых услуг;
- предоставления получателю финансовых услуг информации о финансовой услуге;
- предоставления получателю финансовых услуг разъяснений на его вопросы.

Если устное консультирование предшествует или осуществляется в процессе заключения договора об оказании финансовых услуг, оно включает также:

- предоставление получателю финансовых услуг негосударственного пенсионного обеспечения ключевых информационных документов (КИД), содержащих основные условия формирования негосударственной пенсии по пенсионным схемам, предусматривающим заключение договоров негосударственного пенсионного обеспечения с вкладчиками-физическими лицами (за исключением вкладчиков и участников программ досрочного негосударственного пенсионного обеспечения и корпоративных программ негосударственного пенсионного обеспечения);

- предоставление получателю финансовых услуг обязательного пенсионного страхования ключевого информационного документа (КИД), содержащего основные условия формирования выплат за счёт средств пенсионных накоплений, в том числе накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты, единовременной выплаты средств пенсионных накоплений, учтённых на пенсионном счёте накопительной пенсии застрахованного лица, и порядка выплаты средств пенсионных накоплений правопреемникам умерших застрахованных лиц и информацию об установленных нормативно-правовыми актами способах и особенностях подачи застрахованным лицом заявлений о переходе (досрочном переходе) в другой фонд или СФР, уведомления о замене страховщика, уведомления об отказе от смены страховщика;

- предоставление получателю финансовых услуг формирования долгосрочных сбережений ключевого информационного документа (КИД),

содержащего основные условия формирования долгосрочных сбережений, порядка назначения и осуществления выплат по договору долгосрочных сбережений правопреемникам умерших вкладчиков и информацию об установленных нормативно-правовыми актами способах и особенностях получения выкупных сумм или их перевода в другой негосударственный пенсионный фонд;

– информирование получателя финансовых услуг обязательного пенсионного страхования о порядке, условиях перевода (досрочного перевода) средств пенсионных накоплений из СФР в Фонд, из Фонда в другой фонд или в СФР.

При заключении договора об оказании финансовых услуг получателю финансовых услуг (за исключением вкладчиков и участников программ досрочного негосударственного пенсионного обеспечения и корпоративных программ негосударственного пенсионного обеспечения) предоставляется ключевой информационный документ (КИД), в котором для основного текста используется удобочитаемый шрифт высотой не менее 10 пунктов и интервала 1.

Ключевые информационные документы Фонда составляются в соответствии с Базовым стандартом и утверждаются приказом Президента Фонда.

4.1.2. Фонд, его сотрудники не вправе в силу положений пункта 3 статьи 35.3 и статьи 36.27 ФЗ о НПФ:

– делать в устной и (или) письменной форме заявления, распространяемые среди получателей финансовых услуг, о Фонде или его управляющей компании, которые заведомо направлены на введение в заблуждение или содержат недостоверную информацию;

– делать заявления или прогнозы относительно результатов будущей инвестиционной деятельности Фонда, если указанные прогнозы или заявления не содержат указание на то, что результаты инвестирования в прошлом не определяют доходов в будущем;

– допускать в деятельности Фонда нарушений ограничений маркетинга, установленных нормативно-правовыми актами;

– искажать информацию или представлять заведомо ложные сведения, касающиеся решения государственных органов по вопросам, связанным с пенсионной системой, содержания нормативно-правовых актов, регулирующих

указанные вопросы, пенсионных, страховых правил Фонда и правил формирования долгосрочных сбережений Фонда, договоров об оказании финансовых услуг, в том числе сведения о необходимости заключения договоров об оказании финансовых услуг.

4.1.3. Фонд обязан предпринимать меры, направленные на недопущение в своей деятельности совершения следующих действий.

– Гарантирования инвестиционного дохода. Не допускается в рамках устных или письменных рекомендаций при заключении договора об оказании финансовых услуг гарантировать начисление дохода Фонда от размещения пенсионных резервов и (или) от инвестирования средств пенсионных накоплений, за исключением случаев, когда начисление дохода в установленном размере предусмотрено договором негосударственного пенсионного обеспечения, договором долгосрочных сбережений. В случае если Фонд строит предположения о возможной доходности будущих периодов, в том числе на основании ретроспективных данных, он обязан проинформировать получателя финансовых услуг о том, что данная информация является прогнозом.

– Недобросовестной конкуренции. Не допускается предоставлять заведомо недостоверную информацию о деятельности любого негосударственного пенсионного фонда, в том числе текущего страховщика по обязательному пенсионному страхованию получателя финансовых услуг.

– Навязывания услуг Фонда. Не допускается навязывание финансовых услуг путём установления условия её приобретения как возможности предоставления получателю финансовых услуг прочих услуг, реализуемых Фондом.

– Введения в заблуждение. Не допускается введение в заблуждение относительно сущности заключаемого с Фондом договора об оказании финансовых услуг, его добровольного характера, особенностей и присущих ему рисков, предложение самостоятельного поиска информации о финансовой услуге и Фонде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в других источниках.

– Сокрытия информации. Не допускается сокрытие или уклонение от предоставления информации, подлежащей раскрытию, предоставлению и распространению фондами в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, пенсионными, страховыми правилами, правилами формирования долгосрочных сбережений Фонда и Базовым стандартом.

– Дискриминации. Не допускается негативное, предвзятое, неравное отношение к получателям финансовых услуг по любым основаниям.

4.1.4. Сотрудники Фонда осуществляют консультирование получателей финансовых услуг по оказываемым финансовым услугам с учётом применимых нормативно-правовых актов, регулирующих оказываемую финансовую услугу.

4.1.5. Фонд до подписания со своей стороны договора об обязательном пенсионном страховании обязан обеспечить проведение мероприятий по минимизации рисков возникновения недобросовестных практик взаимодействия негосударственных пенсионных фондов с получателями финансовых услуг, направленных на получение у получателя финансовых услуг подтверждения подписания договора об обязательном пенсионном страховании, отсутствия принуждения либо навязывания подписания указанного договора и ознакомления получателя финансовых услуг с информацией о риске возможной потери части накопленного инвестиционного дохода при досрочном переходе, указанной в ключевом информационном документе (КИД).

4.1.6. При заключении договора об оказании финансовых услуг подписываемые сторонами экземпляры договора должны быть подготовлены с использованием для основного текста удобочитаемого шрифта высотой не менее 10 пунктов.

4.1.7. При осуществлении негосударственного пенсионного обеспечения Фонд обязан включить в договор негосударственного пенсионного обеспечения, заключаемый Фондом через агентов с вкладчиками – физическими лицами в их пользу или в пользу иных физических лиц, условие о праве указанных вкладчиков расторгнуть договор негосударственного пенсионного обеспечения в течение четырнадцати календарных дней после дня его заключения (далее – **«период охлаждения»**) путем подачи заявления в соответствии с пунктом 4.1.9. Положения, и об обязанности Фонда осуществить возврат уплаченных пенсионных взносов.

4.1.8. По решению Фонда условие о праве вкладчиков расторгнуть договор негосударственного пенсионного обеспечения в течение периода охлаждения и

об обязанности Фонда возратить уплаченные пенсионные взносы может быть предусмотрено в иных договорах негосударственного пенсионного обеспечения, не указанных в пункте 4.1.7. Положения.

По решению Фонда может быть предусмотрен более длительный период охлаждения, чем установленный пунктом 4.1.7. Положения.

4.1.9. Для расторжения договора негосударственного пенсионного обеспечения в течение периода охлаждения вкладчик должен направить в Фонд письменное заявление о расторжении договора негосударственного пенсионного обеспечения, составленное в произвольной форме. Фонд принимает заявление о расторжении договора негосударственного пенсионного обеспечения путём непосредственного обращения заявителей в Фонд, через официальный сайт Фонда (личный кабинет), почтовым отправлением по адресу места нахождения Фонда, почтовому адресу или адресу электронной почты для направления обращений и заявлений, указанному на официальном сайте Фонда, а также через агентов.

4.1.10. В случае, если вкладчик направил в Фонд заявление о расторжении договора негосударственного пенсионного обеспечения до истечения периода охлаждения и на дату направления заявления о расторжении договора негосударственного пенсионного обеспечения участнику не назначена негосударственная пенсия, ему выплачивается выкупная сумма в размере поступивших за указанный период пенсионных взносов и, при наличии, суммы дохода от размещения средств пенсионных резервов, без применения понижающих коэффициентов, установленных пенсионными правилами Фонда и договором негосударственного пенсионного обеспечения.

4.2. Способы взаимодействия Фонда и получателя финансовых услуг, порядок и сроки направления Фондом информации получателю финансовых услуг в связи с оказанием таких услуг

4.2.1. Взаимодействие Фонда и получателя финансовых услуг может осуществляться с использованием следующих способов связи:

- 1) личные встречи по месту нахождения Фонда или его обособленных подразделений (в настоящее время у Фонда отсутствуют);
- 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;

7) размещение информации на сайте Фонда.

4.2.2. Фонд обязан в доступной форме посредством публикации на своем официальном сайте проинформировать получателей финансовых услуг о том, что получатель финансовых услуг вправе обратиться в Фонд с использованием способов связи из числа перечисленных в подпунктах 1-6 подпункта 4.2.1 Положения. Фонд обязан довести до сведения получателей финансовых услуг информацию о праве получателя финансовых услуг согласовать способ связи Фонда с получателем финансовых услуг и порядке выбора согласованного способа связи Фонда с получателем финансовых услуг.

4.2.3. Фонд согласовывает с получателем финансовых услуг способ связи Фонда с получателем финансовых услуг из числа перечисленных в подпунктах 3-6 подпункта 4.2.1 Положения.

Согласование способа связи Фонда с получателем финансовых услуг может осуществляться путём:

– 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.

4.2.4. Если получатель финансовых услуг указал в обращении в Фонд способ для направления ответа на указанное обращение, отличный от согласованного способа связи Фонда с получателем финансовых услуг, Фонд должен обеспечить предоставление ответа 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, определённым в подпункте 4.2.6 Положения, Фонд должен обеспечить предоставление ответа на обращение согласованным способом связи Фонда с получателем финансовых услуг, а при невозможности предоставления ответа на обращение согласованными способом связи Фонда с получателем финансовых услуг, по причинам, определенным в подпункте 4.2.6, – 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 подпункте 4.2.6 Положения, Фонд должен обеспечить 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 должен обеспечить предоставление ответа способом, указанным в обращении. В случае невозможности предоставления ответа на обращение способом, указанным в обращении, по причинам, определенным в пункте 4.2.6 Положения, Фонд должен обеспечить 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 4.2.6 Положения.

Если в обращении указан способ ответа на обращение, но ответ в соответствии с настоящим пунктом подлежит направлению другим способом,

Фонд должен уведомить 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 должен уведомить 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.

4.2.5. 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 3 настоящего пункта Положения.

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 4.2.1 Положения, по выбору Фонда.

Взаимодействие Фонда с получателем финансовых услуг по инициативе Фонда в случае доведения Фондом информации до неограниченного круга лиц или до определенных категорий получателей финансовых услуг осуществляется любым из способов, предусмотренных подпунктами 2-7 пункта 4.2.1 Положения, по выбору Фонда.

4.2.6. В случае если предоставление информации определенной категории не допускается в соответствии с нормативно-правовыми актами либо невозможно с использованием согласованного способа связи Фонда с получателем финансовых услуг либо способа, указанного в обращении, либо способа,

которым направлено обращение, Фонда направляет указанную информацию допустимым способом из числа предусмотренных подпунктами 2-7 подпункта 4.2.1 Положения и уведомляет об этом получателя финансовых услуг с использованием способа, определенного в соответствии с пунктом 4.2.4 Положения.

4.2.7. 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 счёта и информацию о результатах инвестирования средств пенсионных накоплений (размещения средств пенсионных резервов). Информация предоставляется в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения заявления.

4.2.8. По обращению получателя финансовых услуг Фонд предоставляет ему копию заключённого 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 нормативно-правовыми актами. Получателю финансовых услуг, с которым заключён 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 заключён договор об обязательном пенсионном страховании на бумажном носителе, Фонд в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения обращения, если иные сроки не установлены нормативно-правовыми актами, предоставляет ему копию действующей редакции формы типового договора об обязательном пенсионном страховании, утверждённой в соответствии с пунктом 3 статьи 36.3 ФЗ о НПФ, заверенную подписью уполномоченного лица Фонда, на бумажном носителе.

4.2.9. Фонд уведомляет получателя финансовых услуг о внесении изменений в страховые правила в связи с изменениями нормативно-правовых актов путём их размещения на своём официальном сайте в сети «Интернет» и опубликования в средствах массовой информации, а также путём направления получателю

финансовых услуг соответствующего уведомления по электронной почте и/или путём размещения соответствующей информации в личном кабинете (при наличии), содержащих ссылку на новую редакцию страховых правил.

4.2.10. Фонд уведомляет получателя финансовых услуг о внесении изменений в договор об обязательном пенсионном страховании в связи с изменениями нормативно-правовых актов путём размещения информации на официальном сайте Фонда, а также путём направления получателю финансовых услуг соответствующего уведомления по электронной почте и/или размещения соответствующей информации в личном кабинете (при наличии).

4.2.11. В случае возникновения у получателя финансовых услуг вопросов по применению нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность фондов по обязательному пенсионному страхованию и (или) негосударственному пенсионному обеспечению, в том числе по досрочному негосударственному пенсионному обеспечению, и (или) формированию долгосрочных сбережений Фонд обязан предоставить получателю финансовых услуг мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения, в порядке, предусмотренном пунктом 5 Положения.

4.3. Порядок и случаи фиксации телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также хранения соответствующей информации

4.3.1. Фонд обязан обеспечить фиксацию телефонных переговоров и голосовых сообщений, поступающих на телефонный номер либо исходящих с телефонного номера, указанного на официальном сайте Фонда в качестве телефонного номера, специально предназначенного для приёма обращений получателей финансовых услуг. Получатели финансовых услуг должны предупреждаться о производимой записи с указанием цели её обработки, включая проверку качества оказания финансовых услуг работниками и агентами.

Фонд также обязан обеспечить фиксацию текстовых сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи (далее – «смс-сообщение»), сообщений, поступающих на адрес электронной почты, указанный на официальном сайте Фонда в качестве адреса,

специального предназначенного для приёма обращений получателей финансовых услуг, и исходящих с указанного адреса.

4.3.2. Фонд до подписания со своей стороны договора об обязательном пенсионном страховании обязан обеспечить фиксацию телефонных переговоров и (или) смс-сообщений в целях подтверждения получателем финансовых услуг подписания им договора об обязательном пенсионном страховании, отсутствия принуждения либо навязывания подписания указанного договора и ознакомления получателя финансовых услуг с информацией о риске возможной потери части накопленного инвестиционного дохода при досрочном переходе в соответствии с подпунктом 4.1.5 Положения.

4.3.3. Фонд проводит проверку качества оказания финансовых услуг работниками и агентами с использованием специально предназначенных для приёма обращений получателей финансовых услуг способов связи, указанных в пункте 4.3.1 Положения, в порядке, установленном внутренними документами Фонда.

4.3.4. Фонд обеспечивает хранение указанных в подпунктах 4.3.1 и 4.3.2 Положения телефонных переговоров, голосовых сообщений и смс-сообщений в течение не менее 24 (двадцати четырех) месяцев со дня их фиксации.

4.4. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов

При обслуживании получателей финансовых услуг в офисе Фонд обязан обеспечить соответствие такого офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечить наличие освещения и отопления, а также оборудование офиса инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приёма обращений, заявлений, претензий от получателей финансовых услуг. Фонд также обязан соблюдать следующие минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг:

1) работники Фонда, непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами их визуальной идентификации;

2) в помещении, предназначенном для приёма получателей финансовых услуг работниками Фонда, необходимо наличие посадочных мест для посетителей;

3) порядок консультирования получателей финансовых услуг в офисе Фонда должен включать предоставление информации о фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и наименовании должности работника Фонда, уточнение персональных данных о получателе финансовых услуг с соблюдением положений Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (в случае необходимости получения персональных данных в целях консультирования получателя финансовых услуг по усмотрению Фонда) и интересующего получателя финансовых услуг вопроса, предоставление ответа на вопрос получателя финансовых услуг;

4) при заключении договора об оказании финансовых услуг получателю финансовых услуг должен быть предоставлен для ознакомления документ, подтверждающий полномочия работника Фонда на заключение указанного договора, содержащий фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и наименование должности работника Фонда;

5) в офисе обеспечивается возможность осуществления обслуживания получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями здоровья с учётом требований нормативно-правовых актов о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателем финансовых услуг, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в пункте 2.1.1, пунктах 4.2.7 и 4.2.8 Положения, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями информации о финансовой услуге наравне с другими лицами.

4.5. Требования к работникам Фонда, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников указанным требованиям

4.5.1. Работник Фонда, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже основного общего, владеть

информацией, определенной пунктом 2.1 Положения, а также уметь в доступной форме предоставить такую информацию получателю финансовых услуг, в том числе посредством предоставления возможности получателю финансовых услуг ознакомиться с документами, в которых содержится такая информация.

4.5.2. Фонд обязан проводить регулярный инструктаж работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, и предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

4.5.3. Инструктаж, предусмотренный подпунктом 4.5.2 Положения, проводится в соответствии с Порядком проведения инструктажа работников Фонда, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг в целях заключения договоров об оказании финансовых услуг, утвержденным приказом Президента Фонда.

4.5.4. Работники Фонда, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения инструктажа, предусмотренного настоящим пунктом. Работники Фонда, не прошедшие инструктаж, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только совместно с работником Фонда, прошедшим инструктаж, и под его контролем, на условиях, определенных Порядком проведения инструктажа работников Фонда, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг в целях заключения договоров об оказании финансовых услуг.

4.5.5. Работники Фонда, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обязаны действовать добросовестно, то есть с той степенью осмотрительности и заботливости, которая требуется от них с учетом специфики деятельности Фонда и практики делового оборота.

4.5.6. Работники Фонда, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг:

– не используют неосведомленность или некомпетентность получателей финансовых услуг в интересах Фонда либо в личных интересах;

– не допускают некорректного или неравного отношения к получателям финансовых услуг;

– не оказывают давления (в любой форме) на получателей финансовых услуг в целях совершения ими действий вопреки собственным интересам.

5. Рассмотрение обращений и заявлений получателей финансовых услуг

Порядок рассмотрения обращений и заявлений получателей финансовых услуг, иных граждан и организаций установлен отдельным внутренним документом Фонда – Положением о рассмотрении обращений и заявлений от получателей финансовых услуг, от иных граждан и организаций, которое утверждается приказом Президента Фонда.

6. Условия взаимодействия Фонда с агентами

6.1. Общие требования к взаимодействию с агентами

6.1.1. Фонд должен при выборе агента оценить опыт и результаты работы агента по исполнению агентских договоров, предметом которых являлось оказание услуг по аналогичным договорам оказания финансовых услуг. Не допускается привлечение фондом в качестве агентов лиц, в отношении которых осуществляются меры досудебной санации, или возбуждена процедура банкротства в соответствии с Федеральным законом от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)», или в отношении которых такие процедуры применялись в течение двух предшествующих лет.

6.1.2. Фонд обязан обеспечивать агентов следующей актуальной информацией и документами (при их наличии):

1) В целях заключения договоров негосударственного пенсионного обеспечения, формирования долгосрочных сбережений:

- документами, подтверждающими полномочия агента;
- копиями (скан-образами) пенсионных правил, правил формирования долгосрочных сбережений Фонда;
- копиями (скан-образами) лицензий Фонда;
- формами договоров негосударственного пенсионного обеспечения, договоров долгосрочных сбережений;
- информацией о Фонде (адрес места нахождения, телефон, адрес в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информация о положении Фонда на рынке (включая историю и показатели деятельности Фонда, его рейтинги));
- копиями (скан-образами) ключевых информационных документов (КИД) по негосударственному пенсионному обеспечению, формированию долгосрочных сбережений.

2) В целях исполнения обязательств по заключенным договорам об оказании финансовых услуг:

- копиями (скан-образами) страховых (пенсионных) правил, правил формирования долгосрочных сбережений Фонда;
- копиями (скан-образами) лицензий Фонда;

- копиями (скан-образами) устава Фонда;
- информацией о Фонде (адрес места нахождения, телефон, адрес в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

6.1.3. Фонд обязан проинформировать агентов, являющихся физическими лицами, о праве получателя финансовых услуг (его представителя) требовать предъявления для ознакомления по требованию получателя финансовых услуг (его представителя) документа, подтверждающего полномочия агента.

6.2. Требования к условиям договора, заключаемого Фондом с агентом

6.2.1. Для передачи Фондом агенту функций Фонда по осуществлению деятельности по заключению договоров негосударственного пенсионного обеспечения, договоров долгосрочных сбережений Фонд заключает с агентом гражданско-правовой договор, который должен содержать указание на обязанность соблюдать требования Положения, предусмотренные пунктами 6.1, подпунктами 3 и 4 пункта 6.2.2, 6.2.3 Положения, внутренними стандартами саморегулируемой организации, членом которой является Фонд, по работе с агентами (при наличии).

6.2.2. Договор, заключаемый Фондом с агентом, должен содержать положения об ответственности агента:

1) за предоставление агентом недостоверных сведений о доходности Фонда от инвестирования пенсионных накоплений (размещения пенсионных резервов);

2) за неисполнение либо ненадлежащее исполнение агентом данных ему фондом поручений. Такими положениями могут являться:

- установление штрафных санкций по каждому выявленному случаю неисполнения либо ненадлежащего исполнения агентом данных ему Фондом поручений, повлекшего нарушение прав и законных интересов получателей финансовых услуг;

- положения о компенсации сверх штрафных санкций причиненных Фонду убытков в результате неисполнения либо ненадлежащего исполнения агентом данных ему фондом поручений, повлекшего нарушение прав и законных интересов получателей финансовых услуг;

- обязанность агента по устранению негативных последствий неисполнения либо ненадлежащего исполнения агентом данных ему Фондом поручений,

повлекшего нарушение прав и законных интересов получателей финансовых услуг, сверх штрафных санкций.

6.2.3. Фонд обязан включить в договор с агентом требования и условия, предусмотренные пунктами 2.1.2, 2.2, 3.1.1, 3.1.3, 4.1 и 4.4 Положения, в части порядка сопровождения договоров об обязательном пенсионном страховании, заключения и сопровождения договоров негосударственного пенсионного обеспечения, договоров долгосрочных сбережений, а также требования, предусмотренные пунктами 4.5.1, 4.5.4-4.5.6, пунктами 6.1 и 6.2 Положения, в качестве обязательных для агента при осуществлении им деятельности на основании указанного договора. В случае если договор, заключаемый Фондом и агентом, предусматривает право агента исполнять свои обязательства по договору с привлечением третьих лиц (ранее и далее – **«третьи лица»** или **«лица, осуществляющие взаимодействие с получателями финансовых услуг, в том числе в целях заключения договоров негосударственного пенсионного обеспечения»**), договор Фонда с агентом также должен содержать положения о включении указанных требований и условий в договор агента с третьим лицом в качестве обязательных для соблюдения третьим лицом.

Фонд обязан обеспечивать контроль за соблюдением агентом обязательств, предусмотренных заключенным с ним договором, и несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение агентом указанных обязательств.

6.2.4. В случае если договор, заключаемый Фондом и агентом, предусматривает право агента исполнять свои обязательства по договору с привлечением третьих лиц, договор должен предусматривать обязательство агента предоставить Фонду в установленной Фондом форме перечень таких третьих лиц и нести ответственность за их действия как за свои собственные. В соответствии с условиями такого договора Фонда с агентом агент не должен допускать заключения третьим лицом с иными лицами договоров негосударственного пенсионного обеспечения от имени Фонда, за исключением случаев, когда в соответствии с пунктом 1 статьи 187 Гражданского кодекса Российской Федерации третье лицо может действовать на основе передоверия. Порядок и последствия такого передоверия определяются по правилам, предусмотренным статьёй 976 Гражданского кодекса Российской Федерации.

6.2.5. Помимо требований, перечисленных в пункте 6.2.1 Положения, договор с агентом должен содержать положения, предусматривающие право Фонда на односторонний отказ от исполнения обязательств по договору с агентом и (или) применение к нему штрафных санкций в случае нарушения последним условий договора, указанных в подпунктах 1-2 пункта 6.2.2 Положения, а также в случае отказа агента (лица, осуществляющего взаимодействие с получателями финансовых услуг, в том числе в целях заключения договоров негосударственного пенсионного обеспечения, договоров долгосрочных сбережений) от прохождения инструктажа, организованного Фондом в соответствии с пунктом 6.3 Политики.

6.2.6. До заключения договора с агентом Фонд также должен получить от агента – физического лица (работников агента – юридического лица и третьих лиц) согласие физического лица на обработку его персональных данных и данных о его деятельности (в том числе на их распространение), в том числе саморегулируемой организацией и ее членами, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.2.7. Договор с агентом может содержать положения, предусматривающие предоставление Фондом агенту права приема от получателей финансовых услуг обращений, направления в Фонд принятого обращения (претензии), направления подготовленного Фондом ответа на обращение (претензию) получателю финансовых услуг.

Поступление обращения (претензии) получателя финансовых услуг в Фонд (его агенту) регистрируется в системе документооборота Фонда (его агента) не позднее рабочего дня, следующего за днём поступления обращения получателя финансовых услуг, при этом срок ответа на обращение (претензию) рассчитывается с даты получения обращения Фондом (его агентом).

6.3. Требования к организации проведения инструктажа

6.3.1. После заключения договора с агентом Фонд в течение срока, установленного договором, заключённым с агентом, организует инструктаж агента (лиц, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг, в том числе в целях заключения договоров негосударственного

пенсионного обеспечения). В рамках инструктажа Фонд должен проводить ознакомление агента (лиц, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг, в том числе в целях заключения договоров негосударственного пенсионного обеспечения) со следующей информацией:

- 1) основы пенсионной системы Российской Федерации;
- 2) основы деятельности негосударственных пенсионных фондов по обязательному пенсионному страхованию;
- 3) основы деятельности негосударственных пенсионных фондов по негосударственному пенсионному обеспечению;
- 4) основы деятельности негосударственных пенсионных фондов по формированию долгосрочных сбережений;
- 5) информация о Фонде (адрес, телефон, адрес в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
- 6) технология привлечения получателей финансовых услуг в Фонд по негосударственному пенсионному обеспечению, формированию долгосрочных сбережений с описанием прав получателей финансовых услуг, ограничения деятельности агентов, установленные Положением и Базовым стандартом, ответственность агентов по договору, а также иные обязанности агентов и Фонда, установленные договором, заключаемым между агентом и Фондом, и нормативно-правовыми актами;
- 7) пенсионные схемы Фонда, в соответствии с условиями которых заключаются договоры негосударственного пенсионного обеспечения с привлечением агента (лиц, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг, в том числе в целях заключения договоров негосударственного пенсионного обеспечения);
- 8) существенные условия договоров негосударственного пенсионного обеспечения, в том числе условия досрочного прекращения указанных договоров, а также договоров долгосрочных сбережений;
- 9) технология оформления договоров негосударственного пенсионного обеспечения, договоров долгосрочных сбережений и иных необходимых для их заключения документов в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов и внутренних документов Фонда.

6.3.2. По результатам инструктажа Фонд проводит оценку результатов инструктажа агентов (лиц, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг, в том числе в целях заключения договоров

негосударственного пенсионного обеспечения). Агенты (лица, осуществляющие взаимодействие с получателями финансовых услуг, в том числе в целях заключения договоров негосударственного пенсионного обеспечения, договоров долгосрочных сбережений) могут приступать к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения инструктажа, а в случае не прохождения инструктажа допускаются к работе с получателями финансовых услуг только в порядке, установленном пунктом 4.5.4 Положения.

6.3.3. В случае отказа агента (лица, осуществляющего взаимодействие с получателями финансовых услуг, в том числе в целях заключения договоров негосударственного пенсионного обеспечения) от прохождения инструктажа, а также в случае выявления неудовлетворительных результатов по результатам инструктажа Фонд в одностороннем порядке отказывается от исполнения договора с агентом в срок и порядке, установленные указанным договором.

6.3.4. Фонд обязан осуществлять информирование агентов (лиц, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг, в том числе в целях заключения договоров негосударственного пенсионного обеспечения) об изменениях нормативно-правовых актов, а также технологиях заключения договоров негосударственного пенсионного обеспечения.

6.4. Ведение Фондом реестра агентов

6.4.1. Фонд обязан формировать и поддерживать в актуальном состоянии список своих агентов (далее – «**реестр агентов**»). Форма реестра агентов установлена **Приложением № 2** к Положению. Фонд включает в реестр агентов данные об агентах, наделённых полномочиями на представление интересов Фонда, на основании заключённого гражданско-правового договора (гражданско-правового договора и доверенности) в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты заключения гражданско-правового договора. К таким данным относятся:

– в отношении агента, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес регистрации по месту жительства, почтовый адрес и адрес электронной почты, реквизиты паспорта (иного документа, удостоверяющего личность), ИНН, СНИЛС;

– в отношении агента, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения, ОГРН, ИНН юридического лица, почтовый адрес, адрес электронной почты.

Прекращение у агента указанных в абзаце первом настоящего пункта полномочий является основанием для исключения его из реестра агентов. Фонд исключает агента из реестра агентов в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты прекращения его полномочий на представление интересов Фонда.

Помимо реестра агентов Фонд также обязан вести список агентов, правоотношения с которыми были прекращены по основаниям неисполнения ими принятых обязательств, повлёкшего нарушение прав и законных интересов получателей финансовых услуг (далее – «**реестр недобросовестных агентов**»). Форма реестра недобросовестных агентов установлена **Приложением № 3** к Положению. Фонд включает в реестр недобросовестных агентов данные об агентах, гражданско-правовые договоры с которыми были прекращены по основаниям неисполнения принятых обязательств, повлёкшего нарушение прав и законных интересов получателей финансовых услуг в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты расторжения гражданско-правового договора.

В реестр недобросовестных агентов включаются следующие данные: фамилия, имя, отчество (при наличии) в отношении агента, являющегося физическим лицом, полное наименование, место нахождения и ОГРН в отношении агента, являющегося юридическим лицом, реквизиты заключённого с Фондом (агентом) гражданско-правового договора (гражданско-правового договора и выданной доверенности), дата и основание их прекращения. Требования к критериям признания агента недобросовестным, а также требования к формированию реестра недобросовестных агентов устанавливаются внутренними стандартами саморегулируемой организации, членом которой является Фонд.

Реестр агентов, реестр недобросовестных агентов подлежат размещению на официальном сайте Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Реестр недобросовестных агентов представляется Фондом в саморегулируемую организацию, членом которой является Фонд, в порядке и по форме, установленным данной саморегулируемой организацией.

6.5. Проверка исполнения обязательств агента по договору

6.5.1. Фонд обязан проверять исполнение обязательств агента по договору и фиксировать факты нарушения, неисполнения или ненадлежащего исполнения ими обязательств, определенных договорами, Базовым стандартом, а также нормативно-правовыми актами.

6.5.2. В целях проверки исполнения обязательств агента по договору Фонд может применять, в частности, следующие мероприятия:

1) проверка исполнения положений договора, заключённого с агентом, определяющих порядок заключения договоров негосударственного пенсионного обеспечения;

2) учёт и работа с претензиями на действия агентов, связанные с заключением договоров негосударственного пенсионного обеспечения (например, организация телефонной «горячей линии» для жалоб, телефонные опросы и анкетирование получателей финансовых услуг при заключении договоров негосударственного пенсионного обеспечения);

3) мероприятия по проверке исполнения обязательств агента по договору по иным условиям оказания финансовой услуги, установленными договором с агентом.

Конкретный перечень мероприятий будет определен Фондом в случае заключения договора с агентом.

Приложение № 1
к Положению о защите прав и интересов
получателей финансовых услуг, оказываемых
НПФ «Профессиональный» (АО)

НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД
«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ»
(АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)

№ документа _____
Дата _____

ОТЧЁТ
О НЕОБХОДИМОСТИ ПЕРЕСМОТРА
ПОЛОЖЕНИЯ О ЗАЩИТЕ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ,
ОКАЗЫВАЕМЫХ
НПФ «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ» (АО)

Начальник Отдела пенсионного обеспечения

г. Москва, 20__ год

Отдел пенсионного обеспечения, рассмотрев практику применения Положения о защите прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых НПФ «Профессиональный» (АО) в ____ году, требования нормативно-правовых актов, а также отчёт об обращении получателей финансовых услуг, поступивших в Фонд, приходит к выводу о:

Необходимости/отсутствию необходимости пересмотра Положения о защите прав и интересов получателей финансовых услуг по следующим основаниям:

* В случае вывода о необходимости пересмотра Положения о защите прав и интересов получателей финансовых услуг, Отдел пенсионного обеспечения указывает конкретные положения, которые должны быть пересмотрены, а также свои предложения по пересматриваемым пунктам.

Приложение № 2
к Положению о защите прав и интересов
получателей финансовых услуг, оказываемых
НПФ «Профессиональный» (АО)

НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД
«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ»
(АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)

№ документа _____
Дата _____

РЕЕСТР АГЕНТОВ
НПФ «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ» (АО)

Начальник Отдела пенсионного обеспечения

г. Москва, 20__ год

**Реестр агентов
Негосударственного пенсионного фонда «Профессиональный» (Акционерное общество)**

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Полное наименование	Адрес регистрации по месту жительства	Место нахождения	Почтовый адрес	Адрес электронной почты	Реквизиты паспорта (иного документа, удостоверяющего личность)	ОГРН	ИНН	СНИЛС
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1										
2										
3										
4										
5										

В отношении агента - физического лица заполняются столбцы 2, 4, 6, 7, 8, 10, 11.

В отношении агента - юридического лица заполняются столбцы 3, 5, 6, 7, 9, 10.

Приложение № 3
к Положению о защите прав и интересов
получателей финансовых услуг, оказываемых
НПФ «Профессиональный» (АО)

НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД
«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ»
(АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)

№ документа _____
Дата _____

РЕЕСТР НЕДОБРОСОВЕСТНЫХ АГЕНТОВ
НПФ «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ» (АО)

Начальник Отдела пенсионного обеспечения

г. Москва, 20__ год

**Реестр недобросовестных агентов
Негосударственного пенсионного фонда «Профессиональный» (Акционерное общество)**

№ п/п	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Полное наименование	Место нахождения	ОГРН	Реквизиты заключенного с Фондом (агентом) гражданско-правового договора	Дата прекращения гражданско-правового договора	Основание прекращения гражданско-правового договора	Реквизиты выданной доверенности	Дата прекращения доверенности	Основание прекращения доверенности
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1										
2										

В отношении агента – физического лица заполняются столбцы 2, 4, 6-11.

В отношении агента – юридического лица заполняются столбцы 3, 4-11.