Утвержден
Банком России
(протокол от 01.02.2024 N КФНП-2)

Согласован
Комитетом по стандартам
по деятельности негосударственных
пенсионных фондов при Банке России
(Протокол от 21.12.2023 N 19)

# БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ - ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНАМИ САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СФЕРЕ ФИНАНСОВОГО РЫНКА, ОБЪЕДИНЯЮЩИХ НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ ПЕНСИОННЫЕ ФОНДЫ

Настоящий базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих негосударственные пенсионные фонды (далее - Стандарт), разработан в соответствии со статьями 4 и 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка" и Указанием Банка России от 15 июля 2019 года N 5202-У "О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими негосударственные пенсионные фонды, акционерные инвестиционные фонды и управляющие компании инвестиционных фондов, паевых инвестиционных фондов и негосударственных пенсионных фондов, специализированные депозитарии, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) специализированных депозитариев на финансовом рынке, подлежащих стандартизации". Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми негосударственные пенсионные фонды (далее - фонды) должны руководствоваться в процессе осуществления деятельности по негосударственному пенсионному обеспечению, включая досрочное негосударственное пенсионное обеспечение (далее - негосударственное пенсионное обеспечение), и деятельности по обязательному пенсионному страхованию.

## Глава 1. Общие положения

### Статья 1. Цели принятия и сфера применения Стандарта

1. Стандарт принят в целях:

1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых фондами;

2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия фондов с получателями финансовых услуг, оказываемых фондами и их агентами;

3) повышения информационной открытости деятельности фондов по оказанию финансовых услуг, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности фондов;

4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых фондами, а также создания условий для эффективного осуществления саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка контроля за деятельностью фондов.

2. Стандарт обязателен к применению фондами вне зависимости от их членства в саморегулируемой организации, и действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации, нормативным актам Банка России, иным нормативным правовым актам,

регулирующим деятельность фондов по негосударственному пенсионному обеспечению и обязательному пенсионному страхованию (далее - законодательство о негосударственных пенсионных фондах).

3. Фонд обязан включить в договор с агентом указание на обязанность соблюдать требования Стандарта, предусмотренные пунктом 2 статьи 3, статьей 4, пунктами 1, 3 статьи 7, статьями 9 и 12, в части порядка сопровождения договоров об обязательном пенсионном страховании, заключения и сопровождения договоров негосударственного пенсионного обеспечения, а также требования, предусмотренные пунктами 1, 4 - 6 статьи 13, статьями 21 и 22 настоящего Стандарта 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 (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 в договор агента с третьим лицом указания на обязанность третьего лица соблюдать указанные требования Стандарта.

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

**Статья 2. Основные понятия, используемые в Стандарте**

Для целей Стандарта используются следующие основные понятия:

агент - лицо, действующее по поручению, от имени и за счет фонда, на основании гражданско-правового договора (гражданско-правового договора и доверенности), которое в пределах, определенных заключенным с фондом гражданско-правовым договором (гражданско-правовым договором и доверенностью), за вознаграждение обязуется осуществлять действия, направленные на организацию сопровождения договоров об обязательном пенсионном страховании, заключения и (или) сопровождения договоров негосударственного пенсионного обеспечения, а также действия, направленные на обеспечение поступления в фонд пенсионных взносов;

договор об оказании финансовых услуг - заключаемый фондом с получателем финансовых услуг договор об обязательном пенсионном страховании и (или) договор негосударственного пенсионного обеспечения;

заявление - заявление, направляемое в фонд получателем финансовых услуг (его представителем), в случаях, в форме и в порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе законодательством о негосударственных пенсионных фондах, и (или) страховыми правилами фонда, пенсионными правилами фонда, договором об оказании финансовых услуг;

ключевой информационный документ (КИД) - документ фонда, в соответствии с которым осуществляется информирование получателей финансовых услуг о финансовых услугах, оказываемых фондом, и предлагаемых для заключения договоров об оказании финансовых услуг;

личный кабинет - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте фонда в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или в мобильном приложении фонда (при наличии), позволяющий получателю финансовых услуг получать информацию об исполнении фондом своих обязанностей по договору об оказании финансовых услуг, а также взаимодействовать с фондом посредством обмена сообщениями с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

обращение - направленное в фонд получателем финансовых услуг (его представителем) просьба, запрос, предложение или иное сообщение в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа в отношении оказания фондом финансовых услуг. К обращениям в

целях Стандарта не относятся претензии и заявления;

офис - специально оборудованное помещение, в котором осуществляется оказание финансовых услуг и иное обслуживание получателей финансовых услуг фондом или его агентом - юридическим лицом по месту нахождения фонда или агента - юридического лица и их обособленных подразделений;

официальный сайт фонда - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о фонде и его деятельности, указанный в реестре лицензий негосударственных пенсионных фондов, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат фонду;

получатель финансовых услуг - физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель) или юридическое лицо, получившее, получающее или имеющее намерение получить финансовую услугу, в том числе вкладчики, участники, застрахованные лица, их правопреемники;

предоставление фондом информации - действия фонда, направленные на получение получателями финансовых услуг по их требованию по месту нахождения фонда и его обособленных подразделений информации, состав которой определяется Федеральным законом от 7 мая 1998 года N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах" и нормативными актами Банка России, настоящим Стандартом;

претензия - направленное в фонд получателем финансовых услуг (его представителем) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа сообщение, содержащее указание на неисполнение или на ненадлежащее исполнение фондом своих обязательств по договору об оказании финансовых услуг, нарушение прав, свобод или законных интересов получателя финансовых услуг со стороны фонда. К претензии прилагаются (при наличии) копии документов, подтверждающих изложенную в ней информацию;

раскрытие информации фондом - обеспечение доступности неограниченному кругу лиц путем размещения на официальном сайте фонда, информации, состав которой определяется Федеральным законом от 7 мая 1998 года N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах", нормативными актами Банка России, настоящим Стандартом;

распространение информации о фонде - действия, направленные на получение информации о фонде неопределенным кругом лиц или передачу такой информации о фонде неопределенному кругу лиц;

саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая фонды и действующая в соответствии с Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка";

финансовая услуга - услуга, оказываемая фондом по договору об обязательном пенсионном страховании или по договору негосударственного пенсионного обеспечения.

Термины, специально не определенные по тексту Стандарта, применяются в значении, определенном Федеральным законом от 7 мая 1998 года N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах" и иными нормативными правовыми актами.

## Глава 2. Правила раскрытия информации и предоставления информации получателям финансовых услуг

### Статья 3. Минимальный объем информации, предоставляемой получателям финансовых услуг

1. Фонд обязан предоставлять в офисах получателям финансовых услуг по их требованию дополнительно к информации, указанной в Федеральном законе от 7 мая 1998 года N 75-ФЗ "О

негосударственных пенсионных фондах", нормативных актах Банка России, в том числе информации о результатах инвестирования средств пенсионных накоплений и размещения средств пенсионных резервов, предусмотренной подпунктами 1.2.1 - 1.2.2 пункта 1.2 Указания Банка России от 18 июня 2019 года N 5175-У "Об информации, подлежащей раскрытию негосударственным пенсионным фондом, а также о порядке и сроках ее раскрытия", информацию в объеме не менее следующего:

о членстве фонда в саморегулируемой организации;

о базовом стандарте защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих негосударственные пенсионные фонды;

об адресе электронной почты фонда, специально предназначенном для приема обращений получателей финансовых услуг (при наличии), а в случае его отсутствия - об ином адресе электронной почты фонда, который может использоваться получателями финансовых услуг для направления обращений в фонд;

о ранее действовавших редакциях пенсионных правил фонда, а в случае осуществления фондом деятельности по обязательному пенсионному страхованию - о ранее действовавших страховых правилах фонда, при наличии заключенных на их основе договоров негосударственного пенсионного обеспечения или договоров об обязательном пенсионном страховании;

о рисках, связанных с инвестированием пенсионных накоплений и (или) размещением 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 счет средств пенсионных накоплений, а также о гарантиях исполнения фондом обязательств; о том, что доход, отраженный на пенсионных счетах накопительной пенсии, не гарантируется системой гарантирования прав застрахованных лиц (государственной корпорацией "Агентство по страхованию вкладов");

о гарантировании прав участников в системе гарантирования прав участников негосударственных пенсионных фондов в рамках деятельности по негосударственному пенсионному обеспечению, а также о размере гарантийного возмещения по пенсионному договору (пенсионным договорам) до и после назначения участнику негосударственной пенсии, 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 от 7 мая 1998 года N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах";

об обязанности фонда отражать на пенсионном счете негосударственного пенсионного обеспечения результаты размещения пенсионных резервов и осуществленные гарантийные восполнения резервов покрытия пенсионных обязательств;

о дате внесения фонда в реестр негосударственных пенсионных фондов - участников системы гарантирования прав застрахованных лиц (при наличии);

о дате внесения фонда в реестр негосударственных пенсионных фондов - участников системы гарантирования прав участников негосударственных пенсионных фондов в рамках деятельности по негосударственному пенсионному обеспечению;

о реестре агентов (при их наличии), а также о лицах, исключенных 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 фондами, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии).

2. До заключения договора об оказании финансовых услуг дополнительно к информации, указанной в Федеральном законе от 7 мая 1998 года N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах", нормативных актах Банка России фонд должен предоставить получателю финансовых услуг информацию о следующем:

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

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

**Статья 4. Принципы раскрытия информации и предоставления информации получателям финансовых услуг**

1. Информация, предоставляемая (раскрываемая) в соответствии с требованиями Стандарта и законодательством о негосударственных пенсионных фондах, доводится фондом до получателей финансовых услуг с учетом следующих особенностей:

1) на равных правах и в равном объеме 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, и дополнительно, по усмотрению фонда, на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации и иных языках;

4) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия) с использованием для основного текста удобочитаемого шрифта. В частности, фонд обязан обеспечить, 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 законодательством о негосударственных пенсионных фондах.

**Статья 5. Общие требования к составу информации, размещаемой на официальном сайте фонда**

На официальном сайте фонда дополнительно к информации, указанной в Федеральном законе от 7 мая 1998 года N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах", нормативных актах Банка России, должна размещаться информация, перечисленная в статье 3 настоящего Стандарта, а также

следующая информация:

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 фонда в другой фонд или в Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации (далее - Социальный фонд России) 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 расчета средств, переводимых другому фонду или Социальный фонд России на основании указанных заявлений, а также о сроках рассмотрения Социальным фондом России 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 счет средств пенсионных накоплений, и об условиях их установления с примером расчета накопительной пенсии и срочной пенсионной выплаты, исходя из сведений о состоянии пенсионного счета застрахованного лица;

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

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

- о налогообложении выплат, осуществляемых за счет 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. 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 счет 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 расчета 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 статьей 17 Федерального закона от 28 декабря 2013 года N 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, расчета 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 счета накопительной пенсии получателя финансовых услуг способом, указанным в обращении получателя финансовых услуг, а также о форме предоставления фондом данной информации.

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 расчета размера негосударственной пенсии с типовыми примерами расчета 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 расчете размера негосударственной пенсии по каждой из пенсионных схем в текущем году;

- о случаях и порядке расторжения пенсионного договора до момента назначения получателям финансовых услуг негосударственной пенсии или в период времени, в течение которого фондом осуществляется выплата негосударственной пенсии, с типовыми примерами расчета 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 фонда, а также о порядке реализации указанного права;

- о налогообложении пенсионных взносов и выплат участникам фонда и их правопреемникам с примерами расчета 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.

4. О порядке предоставления доступа получателя финансовых услуг к личному кабинету (при его наличии) на официальном сайте фонда и/или в мобильном приложении фонда (при наличии).

**Статья 6. Особенности размещения информации на официальном сайте фонда**

1. Фондам рекомендуется обеспечить наличие специальной версии официального сайта для слабовидящих.

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

3. Информация, размещаемая на официальном сайте фонда, должна отвечать следующим требованиям:

1) информация должна быть круглосуточно доступна получателю финансовых услуг на русском

языке и дополнительно, по усмотрению фонда, на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации и иных языках, 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 затруднен (DDoS-атаки), а также иных обстоятельств, возникших не по вине фонда, вследствие которых доступ к официальному сайту фонда может быть временно ограничен или затруднен. 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 ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем веб-обозреватель или общедоступное бесплатное программное обеспечение. Доступ к информации, размещенной на официальном сайте фонда (за исключением информации, размещенной 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 фонд или в Социальный фонд России, 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 фонд или в Социальный фонд России, 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 пункта заявлений и уведомлений, а также формы заявлений на назначение негосударственной пенсии и выплаты выкупной суммы, выплаты за счет средств пенсионных накоплений должны размещаться на официальном сайте фонда с возможностью скачивания.

## Глава 3. Распространение фондом информации рекламного характера

### Статья 7. Основные принципы распространения информации рекламного характера о деятельности фонда

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

2. Фонд выбирает форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с соблюдением требований действующего законодательства о негосударственных пенсионных фондах и Стандарта.

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.

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.

4. Фонд, осуществляющий деятельность по обязательному пенсионному страхованию, в силу положений статьи 36.27 Федерального закона от 7 мая 1998 года N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах" 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.

**Статья 8. Особенности размещаемой в сети "Интернет" рекламы деятельности фонда**

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".

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 иных действий с такой информацией (браузерные плагины).

## Глава 4. Правила взаимодействия фондов с получателями финансовых услуг

**Статья 9. Общие правила взаимодействия фондов с получателями финансовых услуг**

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 счет средств пенсионных накоплений, в том числе накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты, единовременной выплаты средств пенсионных накоплений, учтенных на пенсионном счете накопительной пенсии застрахованного лица, и порядка выплаты средств пенсионных накоплений правопреемникам умерших застрахованных лиц и информацию об установленных законодательством о негосударственных пенсионных фондах способах и особенностях подачи застрахованным лицом заявлений о переходе (досрочном переходе) в другой фонд или Социальный фонд России, уведомления о замене страховщика, уведомления об отказе от смены страховщика;

информирование получателя финансовых услуг обязательного пенсионного страхования о порядке, условиях перевода (досрочного перевода) средств пенсионных накоплений из Социального фонда России в фонд, из фонда в другой фонд или в Социальный фонд России.

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.

Типовые формы ключевого информационного документа (КИД) установлены в приложениях 1 и 2 к настоящему Стандарту.

2. Фонд (его работники) не вправе в силу положений пункта 3 статьи 35.3 и статьи 36.27 Федерального закона от 7 мая 1998 года N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах":

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, осуществляющего деятельность по обязательному пенсионному страхованию, нарушения ограничений маркетинга, установленных законодательством о негосударственных пенсионных фондах, внутренними стандартами саморегулируемых организаций;

искажать информацию или представлять заведомо ложные сведения, касающиеся решений государственных органов по вопросам, связанным с пенсионной системой, содержания нормативных правовых актов, регулирующих указанные вопросы, пенсионных и страховых правил фонда, договоров об оказании финансовых услуг, в том числе сведения о необходимости заключения договоров об оказании финансовых услуг.

3. Фонды обязаны предпринимать меры, направленные на недопущение в своей деятельности совершения следующих действий.

1) 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. 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.

2) Недобросовестной конкуренции. Не допускается предоставлять заведомо недостоверную

информацию о деятельности любого фонда, в том числе текущего страховщика по обязательному пенсионному страхованию получателя финансовых услуг.

3) Навязывания услуг фонда. Не допускается навязывание финансовых услуг путем установления условия ее приобретения как возможности предоставления получателю финансовых услуг прочих услуг, реализуемых фондом.

4) 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.

5) Сокрытия информации. Не допускается сокрытие или уклонение от предоставления информации, подлежащей раскрытию, предоставлению и распространению фондами в соответствии с требованиями законодательства о негосударственных пенсионных фондах, пенсионными и страховыми правилами фонда и настоящим Стандартом.

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

4. Работники фонда осуществляют консультирование получателей финансовых услуг по оказываемым финансовым услугам с учетом применимого законодательства о негосударственных пенсионных фондах, регулирующего оказываемую финансовую услугу.

5. Фонд до подписания со своей стороны договора об обязательном пенсионном страховании обязан обеспечить проведение мероприятий по минимизации рисков возникновения недобросовестных практик взаимодействия 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).

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.

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 9 настоящей статьи, и об обязанности фонда осуществить возврат уплаченных пенсионных взносов.

8. По решению фонда условие о праве вкладчиков расторгнуть договор негосударственного пенсионного обеспечения в течение периода охлаждения и об обязанности фонда возвратить уплаченные пенсионные взносы может быть предусмотрено в иных договорах негосударственного пенсионного обеспечения, не указанных в пункте 7 настоящей статьи.

По решению фонда может быть предусмотрен более длительный период охлаждения, чем установленный пунктом 7 настоящей статьи.

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 путем непосредственного обращения заявителей в фонд, через официальный сайт фонда (личный кабинет (при наличии), 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.

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.

**Статья 10. Способы взаимодействия фонда и получателя финансовых услуг, порядок и сроки направления фондом информации получателю финансовых услуг в связи с оказанием таких услуг**

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;

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 (при наличии);

7) размещение информации на сайте фонда.

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 пункта 1 настоящей статьи. 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.

3. Фонд согласовывает с получателем финансовых услуг способ связи фонда с получателем финансовых услуг из числа перечисленных в подпунктах 3 - 6 пункта 1 настоящей статьи.

Согласование способа связи фонда с получателем финансовых услуг может осуществляться путем:

- 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. 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, определенным в пункте 6 настоящей статьи, фонд должен обеспечить предоставление ответа на обращение согласованным способом связи фонда с получателем финансовых услуг, а при невозможности предоставления ответа на обращение согласованным способом связи фонда с получателем финансовых услуг, по причинам, определенным в пункте 6 настоящей статьи, - 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 пункте 6 настоящей статьи, 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 6 настоящей статьи, 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 6 настоящей статьи.

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.

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 третьим настоящего пункта.

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 1 настоящей статьи по выбору фонда.

Взаимодействие фонда с получателем финансовых услуг по инициативе фонда в случае доведения фондом информации до неограниченного круга или до определенных категорий получателей финансовых услуг осуществляется любым из способов, предусмотренных подпунктами 2 - 7 пункта 1 настоящей статьи по выбору фонда.

6. В случае если предоставление информации определенной категории не допускается в

соответствии с требованиями, установленными законодательством о негосударственных пенсионных фондах, настоящим Стандартом, либо невозможно с использованием согласованного способа связи фонда с получателем финансовых услуг, либо способа, указанного в обращении, либо способа, которым направлено обращение, фонд направляет указанную информацию допустимым способом из числа предусмотренных подпунктами 2 - 7 пункта 1 настоящей статьи и уведомляет об этом получателя финансовых услуг с использованием способа, определенного в соответствии с пунктом 4 настоящей статьи.

7. Один раз в год бесплатно, а со второго раза в год и далее - по решению фонда бесплатно или 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 счета и информацию о результатах инвестирования средств пенсионных накоплений (размещения средств пенсионных резервов). Информация предоставляется в течение 10 (десяти) календарных дней со дня получения заявления, если иные сроки не установлены правилами фонда.

8. По обращению получателя финансовых услуг фонд предоставляет ему копию заключенного 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 законодательством о негосударственных пенсионных фондах. Получателю финансовых услуг, с которым заключен 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 заключен договор об обязательном пенсионном страховании на бумажном носителе, о предоставлении копии действующей редакции формы типового договора об обязательном пенсионном страховании фонд в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня получения обращения, если иные сроки не установлены законодательством о негосударственных пенсионных фондах, предоставляет ему копию действующей редакции формы типового договора об обязательном пенсионном страховании, утвержденной в соответствии с пунктом 3 статьи 36.3 Федерального закона от 7 мая 1998 года N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах", заверенную подписью уполномоченного лица фонда, на бумажном носителе.

9. Фонд уведомляет получателя финансовых услуг о внесении изменений в страховые правила в связи с изменениями законодательства Российской Федерации о пенсионном обеспечении и обязательном пенсионном страховании путем их размещения на своем официальном сайте в сети "Интернет" и опубликования в средствах массовой информации, а также путем направления получателю финансовых услуг соответствующего уведомления по электронной почте и/или путем размещения соответствующей информации в личном кабинете (при наличии), содержащих ссылку на новую редакцию страховых правил.

10. Фонд уведомляет получателя финансовых услуг о внесении изменений в договор об обязательном пенсионном страховании в связи с изменениями законодательства Российской Федерации о пенсионном обеспечении и обязательном пенсионном страховании путем размещения информации на официальном сайте фонда, а также путем направления получателю финансовых услуг соответствующего уведомления по электронной почте и/или размещения соответствующей информации в личном кабинете (при наличии).

11. В случае возникновения у получателя финансовых услуг вопроса по применению законодательства о негосударственных пенсионных фондах, регулирующего деятельность фондов по обязательному пенсионному страхованию и (или) негосударственному пенсионному обеспечению, в том числе по досрочному негосударственному пенсионному обеспечению, фонд обязан предоставить получателю финансовых услуг мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения, в порядке, предусмотренном статьей 16 Стандарта.

**Статья 11. Порядок и случаи фиксации телефонных переговоров и сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, а также хранения**

**соответствующей информации**

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 приема обращений получателей финансовых услуг. Получатели финансовых услуг должны предупреждаться о производимой записи с указанием целей ее 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, специально предназначенного для приема обращений получателей финансовых услуг, и исходящих с указанного адреса.

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 пунктом 5 статьи 9 настоящего Стандарта.

3. Фонд проводит проверку качества оказания финансовых услуг работниками и агентами с использованием специально предназначенных для приема обращений получателей финансовых услуг способов связи, указанных в пункте 1 настоящей статьи, в порядке, установленном внутренними документами фонда.

4. Фонд обеспечивает хранение указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи телефонных переговоров, голосовых сообщений и смс-сообщений в течение не менее 24 (двадцати четырех) месяцев со дня их фиксации.

**Статья 12. 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 приема 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 приема 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 июля 2006 года N 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 рекомендуется обеспечить возможность осуществления обслуживания получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями здоровья с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации 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 финансовой услуги, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в пункте 1 статьи 3, в пунктах 7 и 8 статьи 10 настоящего Стандарта, 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.

**Статья 13. Требования к работникам фонда, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников указанным требованиям**

1. Работник фонда, взаимодействующий с получателями финансовых услуг, обязан иметь образование не ниже основного общего, владеть информацией, определенной статьей 3 настоящего Стандарта, 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.

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.

3. Инструктаж, предусмотренный пунктом 2 настоящей статьи, проводится в соответствии с внутренним документом фонда, разработанным с учетом настоящего Стандарта и предусматривающим в том числе:

1) порядок проведения инструктажа работников фонда, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг в целях заключения договоров об оказании финансовых услуг;

2) процедуры проверки знаний, полученных в ходе инструктажа работников фонда, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг;

3) порядок фиксации результатов проведения инструктажа и проверки полученных знаний работников фонда, осуществляющих взаимодействие с получателями финансовых услуг, в целях заключения договоров об оказании финансовых услуг.

4. Работники фонда, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения инструктажа, предусмотренного настоящей статьей. 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 внутренним документом фонда.

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.

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.

## Глава 5. Рассмотрение обращений и заявлений получателей финансовых услуг

### Статья 14. Общие принципы и порядок рассмотрения обращений и заявлений получателей финансовых услуг

1. При рассмотрении обращений и заявлений получателей финансовых услуг фонд руководствуется принципами доступности, результативности, объективности и беспристрастности.

Фонд обеспечивает информирование получателя финансовой услуги о получении фондом его обращения (заявления). При поступлении обращения (заявления) в бумажной форме информирование получателя финансовых услуг о получении фондом его обращения осуществляется по запросу получателя финансовых услуг.

2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений и заявлений в фонде назначается работник (работники) или подразделение.

3. Фонд обязан обеспечить наличие у лица (лиц) или подразделения, ответственного за организацию рассмотрения обращений и заявлений получателей финансовых услуг, права:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, требуемые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения или заявления;

2) требовать у работников фонда предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения или заявления получателя финансовой услуги;

3) в случае необходимости обращаться непосредственно к контролеру (руководителю службы внутреннего контроля) фонда, должностному лицу фонда, ответственному за осуществление взаимодействия с получателями финансовых услуг (при наличии), и иным должностным лицам фонда с целью надлежащего рассмотрения обращений или заявлений и, при необходимости, принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

4. Ответ на обращение, поступившее в бумажном виде или электронном виде, в котором изложено требование письменного ответа в бумажном виде, подписывается единоличным исполнительным органом фонда или иным уполномоченным работником фонда.

### Статья 15. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

1. Фонд обязан отвечать на каждое полученное обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 5 настоящей статьи.

2. В случае направления обращения от имени получателя финансовых услуг его представителем ответ на такое обращение направляется по адресу, указанному представителем в таком обращении, при наличии приложенного документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг. В случае отсутствия приложенного к обращению документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени получателя финансовых услуг, ответ на такое обращение направляется получателю финансовых

услуг в порядке, установленном пунктами 3 и 4 статьи 10 настоящего Стандарта.

3. Фонд обязан в доступной форме посредством публикации на своем официальном сайте проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пункте 4 настоящей статьи.

4. Фонд обязан довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), серия и номер паспорта или серия (при наличии) и номер иного документа, удостоверяющего личность получателей финансовых услуг, наименование органа, выдавшего паспорт (иной документ, удостоверяющий личность), дата выдачи паспорта (иного документа, удостоверяющего личность) (далее - реквизиты паспорта (иного документа, удостоверяющего личность), идентификационный номер налогоплательщика (далее - ИНН) и (или) страховой номер индивидуального лицевого счета (далее - СНИЛС), а в отношении юридических лиц - полное наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение, адрес заявителя, указанный в едином государственном реестре юридических лиц (далее - место нахождения), ИНН и основной государственный регистрационный номер (далее - ОГРН), реквизиты договора, заключенного между получателем финансовых услуг и фондом (при наличии);

2) изложение фактических обстоятельств, на которых основано обращение, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

3) наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) работника фонда, фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) агента, действия (бездействие) которого послужили основанием для обращения;

4) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

5. Фонд вправе отказать в рассмотрении обращения получателя финансовых услуг по существу в течение 6 (шести) рабочих дней с даты регистрации обращения в информационной системе документооборота фонда в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовых услуг признаки:

- в отношении получателя финансовых услуг, являющегося физическим лицом, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- в отношении получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения юридического лица.

2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу фонда, имуществу, жизни и (или) здоровью работников фонда, а также членов их семей;

3) текст обращения не поддается прочтению;

4) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовых услуг ранее предоставлялся ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

В случае отказа фондом в рассмотрении обращения по одному или нескольким основаниям, предусмотренным подпунктами 2 - 4 настоящего пункта, фонд обязан уведомить получателя

финансовых услуг о причинах отказа.

В случае отказа в рассмотрении обращения на основании подпункта 3 настоящего пункта фонд обязан уведомить получателя финансовых услуг о причинах отказа только при условии, что поддаются прочтению фамилия, имя, отчество (при наличии) и почтовый адрес заявителя (полное наименование и место нахождения юридического лица) или почтовый адрес заявителя (полное наименование и место нахождения юридического лица).

6. Фонд обязан рассмотреть обращение получателя финансовых услуг по существу после устранения причин для отказа в рассмотрении обращения, указанных в пункте 5 настоящей статьи.

7. Обращения и документы по их рассмотрению хранятся фондом в течение 5 (пяти) лет с даты их регистрации в информационной системе документооборота в порядке, установленном внутренними документами фонда. Обращения, содержащие информацию, указанную в статье 15 Федерального закона от 7 мая 1998 года N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах", являются конфиденциальными.

**Статья 16. Прием обращений и заявлений, требования к предельным срокам рассмотрения обращений и заявлений**

1. Фонд принимает обращения и заявления получателей финансовых услуг, путем непосредственного обращения получателей финансовых услуг 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.

2. Фонд обязан зарегистрировать каждое поступившее обращение или заявление в порядке, установленном внутренним документом фонда, указанным в пункте 6 настоящей статьи, не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в фонд.

3. Фонд должен установить порядок фиксирования следующих сведений по поступившим обращениям и заявлениям:

1) дата регистрации, входящий номер обращения (заявления) или идентификатор;

2) в отношении физических лиц - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) получателя финансовых услуг, а в отношении юридических лиц - наименование получателя финансовых услуг, от имени которого направлено обращение;

3) дата регистрации, исходящий номер ответа на обращение (заявление) или идентификатор.

4. Рекомендуемый срок рассмотрения обращения и направления ответа на него составляет 15 (пятнадцать) календарных дней с даты регистрации обращения в информационной системе документооборота фонда. Срок рассмотрения обращения и направления ответа на него не должен превышать более 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации обращения, если иные сроки не установлены законодательством о негосударственных пенсионных фондах. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем один раз и не более чем на 30 (тридцать) календарных дней с обязательным уведомлением получателя финансовых услуг о продлении срока рассмотрения обращения.

5. В случае если получатель финансовых услуг не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, фонд обязан в течение 6 (шести) рабочих дней с даты регистрации обращения в информационной системе документооборота фонда, если иные сроки не установлены законодательством о негосударственных пенсионных фондах, условиями правил фонда и договоров об оказании финансовых услуг об обновлении информации о получателе финансовых услуг, выплате негосударственной пенсии, выкупной суммы, выплатах за счет средств пенсионных накоплений, запросить у получателя финансовых услуг недостающую информацию и (или) документы. При этом с даты направления фондом запроса до даты получения

фондом запрашиваемой информации и (или) документов срок рассмотрения обращения приостанавливается. В случае отсутствия ответа от получателя финансовых услуг на запрос фонда в течение 30 (тридцати) календарных дней фонд рассматривает обращение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы были не представлены.

Порядок и предельные сроки рассмотрения фондом заявлений получателя финансовых услуг устанавливаются законодательством Российской Федерации, в том числе законодательством о негосударственных пенсионных фондах.

6. Фонд обязан утвердить внутренний нормативный документ (документы), регламентирующий действия фонда при поступлении обращений и заявлений от получателей финансовых услуг, от иных граждан и организаций.

**Статья 17. Формы и способы предоставления получателю финансовых услуг ответа на обращение и заявление**

1. Итогом рассмотрения обращения является направление фондом зарегистрированного мотивированного ответа получателю финансовых услуг или принятие решения об отказе в рассмотрении обращения в случаях, предусмотренных пунктом 5 статьи 15 Стандарта.

Мотивированный ответ получателю финансовых услуг о результатах рассмотрения обращения должен содержать обоснованный (со ссылкой на соответствующие федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, внутренние документы фонда, положения договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса) ответ по существу поставленных заявителем вопросов.

Если фонд полагает, что обращение должно быть удовлетворено, то он направляет ответ получателю финансовых услуг, в котором приводится разъяснение, какие действия принимаются фондом по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовых услуг (если они необходимы). Если фонд полагает, что обращение не может быть удовлетворено, то он направляет получателю финансовых услуг мотивированный ответ с указанием причин отказа.

2. Ответ на обращение получателя финансовых услуг направляется фондом в порядке, установленном пунктами 3 и 4 статьи 10 настоящего Стандарта.

Случаи, формы и способы предоставления фондом получателю финансовых услуг ответа на заявление устанавливаются законодательством Российской Федерации, в том числе законодательством о негосударственных пенсионных фондах.

3. В случае невозможности удовлетворить обращение фонду рекомендуется предложить получателю финансовых услуг альтернативные способы урегулирования ситуации (при наличии).

**Статья 18. Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров**

1. Предметом досудебного (внесудебного) разрешения споров являются действия (бездействия) и решения, принимаемые (осуществляемые) фондом или агентом в ходе предоставления финансовых услуг.

Фонд и получатель финансовых услуг при взаимном соглашении сторон вправе использовать способы внесудебного разрешения спора, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе в формах: претензионного порядка, медиативных процедур, обращения в саморегулируемую организацию и переговоров.

2. В случае поступления претензии от получателя финансовой услуги ввиду возникновения спора, связанного с исполнением договора об оказании финансовой услуги, фонд обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном настоящим Стандартом для рассмотрения

обращений.

Претензия получателя финансовой услуги регистрируется в сроки и в порядке, установленные статьей 16 настоящего Стандарта.

3. Фонд обязан довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендацию по включению в претензию, направляемую в фонд, следующей информации и документов (при их наличии):

в отношении получателя финансовых услуг, являющегося физическим лицом, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес (электронный или почтовый) для направления ответа. Для получателя финансовых услуг, заключившего с фондом договор об оказании финансовых услуг, также реквизиты паспорта (иного документа, удостоверяющего личность), ИНН и (или) СНИЛС;

в отношении получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом, полное наименование и место нахождения, ОГРН, ИНН юридического лица, подпись уполномоченного представителя юридического лица, адрес (почтовый или электронный) для направления ответа на претензию;

наименование структурного подразделения, должность, фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) работника фонда, агента (при наличии информации), действие (бездействие), решение которого обжалуется;

содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;

причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;

обстоятельства, на основании которых получатель финансовых услуг считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации или незаконно возложена какая-либо обязанность;

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе;

иные сведения, которые получатель финансовых услуг считает необходимым сообщить;

копии документов, подтверждающих изложенные в претензии обстоятельства. В этом случае в претензии приводится перечень прилагаемых к нему документов.

В случае направления претензии от имени получателя финансовых услуг его представителем к ней должен быть приложен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление таких действий от имени получателя финансовых услуг.

Претензии рассматриваются фондом в порядке, установленном настоящим Стандартом для рассмотрения фондом обращений получателей финансовых услуг.

4. При наличии в договоре об оказании финансовых услуг с фондом условия о применении процедуры медиации возникший спор между фондом и получателем финансовых услуг должен быть урегулирован с использованием медиативных процедур.

5. Споры и разногласия, связанные с исполнением фондом договора об оказании финансовой услуги, могут быть разрешены в досудебном порядке саморегулируемой организацией в формах и порядке, предусмотренных ее внутренними документами.

6. При возникновении между получателем финансовых услуг и фондом споров, разрешение которых в соответствии с Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" отнесено к компетенции уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, до обращения в суд спор подлежит рассмотрению уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг.

7. Использование указанных в настоящей статье процедур досудебного порядка разрешения споров не лишает получателя финансовых услуг права на судебную и иную защиту своих прав и законных интересов.

**Статья 19. Анализ обращений, заявлений и претензий. Принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений**

1. Фонд проводит анализ качества обслуживания получателей финансовых услуг, в ходе которого осуществляет проверку порядка оказания финансовых услуг и принимает необходимые меры, в случае нарушения этого порядка.

2. Фонд использует обращения, заявления и претензии в целях анализа уровня качества обслуживания фондом получателей финансовых услуг, а также иных нефинансовых показателей, данные о которых можно получить в ходе анализа обращений, заявлений и претензий.

Фонд принимает решения о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений, заявлений и претензий.

## Глава 6. Осуществление саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Стандарта

**Статья 20. Порядок осуществления саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Стандарта**

1. Саморегулируемая организация осуществляет следующие действия по контролю за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Стандарта:

1) проводит в отношении членов саморегулируемой организации проверки соблюдения требований Стандарта;

2) направляет членам саморегулируемой организации запросы и (или) требования, связанные с соблюдением требований Стандарта, в том числе запросы о предоставлении копий ответов на обращения получателей финансовых услуг;

3) проводит мероприятия по контролю, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения операции (сделки) в целях проверки соблюдения членами саморегулируемой организации требований Стандарта (далее, для целей настоящей статьи - проверочные мероприятия).

2. Действия, указанные в пункте 1 настоящей статьи, проводятся саморегулируемой организацией в порядке, предусмотренном стандартом, регламентирующим порядок проведения проверок, и (или) иными внутренними документами саморегулируемой организации, и могут осуществляться на основании:

решения постоянно действующего исполнительного (коллегиального) органа саморегулируемой организации;

обращений государственных органов, Банка России, получателей финансовых услуг;

сообщения, опубликованного в средствах массовой информации о нарушениях членом саморегулируемой организации требований законодательства о негосударственных пенсионных фондах, в том числе нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации, в том числе повлекших нарушение прав и законных интересов получателей финансовых услуг.

3. Проверочное мероприятие, указанное в подпункте 3 пункта 1 настоящей статьи, осуществляется саморегулируемой организацией самостоятельно либо с привлечением третьих лиц. Проверочное мероприятие может проводиться третьими лицами по поручению, за счет, в интересах и в соответствии с планом проверок саморегулируемой организации на основании гражданско-правового договора.

Проверочное мероприятие осуществляется без предварительного уведомления фонда.

4. По результатам осуществления проверочного мероприятия работником саморегулируемой организацией или третьим лицом, проводившим проверочное мероприятие, составляется акт.

В случае выявления признаков нарушений обязательных требований настоящего Стандарта информация о проверочном мероприятии должна быть предоставлена представителю фонда, в отношении которого было проведено проверочное мероприятие в срок, установленный стандартом саморегулируемой организации, регламентирующим порядок проведения проверок.

Порядок и сроки составления и подписания акта по результатам проверочного мероприятия определяются внутренними стандартом, регламентирующим порядок проведения проверок, и (или) иными внутренними документами саморегулируемой организации.

Акт и подтверждающие документы передаются в саморегулируемую организацию в целях принятия решения о необходимости применения мер в отношении члена саморегулируемой организации. Указанные документы хранятся саморегулируемой организацией в течение 5 лет.

## Глава 7. Условия взаимодействия фондов с агентами

### Статья 21. Общие требования к взаимодействию с агентами

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 N 127-ФЗ "О несостоятельности (банкротстве)", или в отношении которых такие процедуры применялись в течение двух предшествующих лет.

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

2.1. В целях заключения договоров негосударственного пенсионного обеспечения:

документами, подтверждающими полномочия агента;

копиями (скан-образами) пенсионных правил фонда;

копиями (скан-образами) лицензии фонда;

формами договоров негосударственного пенсионного обеспечения;

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.

2.2. В целях исполнения обязательств по заключенным договорам об оказании финансовых услуг:

копиями (скан-образами) страховых (пенсионных) правил фонда;

копиями (скан-образами) лицензии фонда;

копиями (скан-образами) устава фонда;

информацией о фонде (адрес места нахождения, телефон, адрес в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет").

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.

**Статья 22. Требования к условиям договора, заключаемого фондом с агентом**

1. Для передачи фондом агенту функций фонда по осуществлению деятельности по заключению договоров негосударственного пенсионного обеспечения фонд заключает с агентом гражданско-правовой договор, который должен содержать указание на обязанность соблюдать требования Стандарта, предусмотренные пунктом 3 статьи 1, статьей 21, подпунктом 3 и 4 пункта 2 настоящей статьи Стандарта, внутренними стандартами саморегулируемой организации, членом которой является фонд, по работе с агентами (при наличии).

2. Договор, заключаемый фондом с агентом, должен содержать положения об ответственности агента:

1) за предоставление агентом недостоверных сведений о доходности фондов 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.

3. 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 статьей 976 Гражданского кодекса Российской Федерации.

4. Помимо требований, перечисленных в пункте 1 настоящей статьи, 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 2 настоящей статьи, а также в случае отказа агента (лица, осуществляющего взаимодействие с получателями финансовых услуг, в том числе

в целях заключения договоров негосударственного пенсионного обеспечения) от прохождения инструктажа, организованного фондом в соответствии со статьей 23 настоящего Стандарта.

5. 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 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных".

6. 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 днем поступления обращения получателя финансовых услуг, при этом срок ответа на обращение (претензию) рассчитывается с даты получения обращения фондом (его агентом).

**Статья 23. Требования к организации проведения инструктажа**

1. После заключения договора с агентом, фонд в течение срока, установленного договором, заключенным 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 (если фонд осуществляет деятельность по обязательному пенсионному страхованию);

3) основы деятельности негосударственных пенсионных фондов по негосударственному пенсионному обеспечению;

4) информация о фонде (адрес, телефон, адрес в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет");

5) технология привлечения получателей финансовых услуг в фонд по негосударственному пенсионному обеспечению с описанием прав получателей финансовых услуг, ограничения деятельности агентов, установленные настоящим Стандартом, ответственность агентов по договору, а также иные обязанности агентов и фонда, установленные договором, заключаемым между агентом и фондом, и законодательством о негосударственных пенсионных фондах;

6) 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);

7) существенные условия договоров негосударственного пенсионного обеспечения, в том числе условия досрочного прекращения указанных договоров;

8) технология оформления договоров негосударственного пенсионного обеспечения и иных необходимых для их заключения документов в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных документов фонда.

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) 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 статьи 13 настоящего Стандарта.

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 сроки и порядке, установленные указанным договором.

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 законодательства о негосударственном пенсионном обеспечении и обязательном пенсионном страховании, а также технологиях заключения договоров негосударственного пенсионного обеспечения.

**Статья 24. Ведение фондом и саморегулируемой организацией реестров агентов**

1. Фонд обязан формировать и поддерживать в актуальном состоянии список своих агентов (далее - реестр агентов). Фонд включает в реестр агентов данные об агентах, наделенных полномочиями на представление интересов фонда, на основании заключенного 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, повлекшего нарушение прав и законных интересов получателей финансовых услуг (далее - реестр недобросовестных агентов). Фонд включает в реестр недобросовестных агентов данные об агентах, гражданско-правовые договоры с которыми были прекращены по основаниям неисполнения принятых обязательств, повлекшего 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 заключенного 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.

2. Саморегулируемая организация в порядке и по форме, установленными данной саморегулируемой организацией, формирует и поддерживает в актуальном состоянии сводный реестр недобросовестных агентов на основании сведений, предоставляемых фондами - членами саморегулируемой организации. Сводный реестр недобросовестных агентов подлежит размещению на официальном сайте саморегулируемой организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сведения о наличии в сводном реестре недобросовестных агентов об определенном лице предоставляется фондам - членам данной саморегулируемой организации по их письменному запросу.

**Статья 25. Проверка исполнения обязательств агента по договору**

1. Фонд обязан проверять исполнение обязательств агента по договору и фиксировать факты нарушений, неисполнения или ненадлежащего исполнения ими обязательств, определенных договорами, настоящим Стандартом, а также нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее - нарушения).

2. В целях проверки исполнения обязательств агента по договору могут применяться, в частности, следующие мероприятия:

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

2) учет 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 и т.п.);

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

**Статья 26. Заключительные положения**

1. Стандарт применяется по истечении 90 дней после дня его размещения на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2. Положения Стандарта применяются к отношениям фондов с получателями финансовых услуг, возникшим из договоров, заключенных до даты начала применения Стандарта, в части, не противоречащей условиям указанных договоров.

3. Со дня применения настоящего Базового стандарта не применять Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих негосударственные пенсионные фонды (утвержден Банком России, протокол от 10.06.2021 N КФНП-18).

Приложение 1

Типовая форма ключевого информационного документа
по обязательному пенсионному страхованию

| | | |
|---|---|---|
| Ключевой информационный документ (КИД)<br>Настоящий документ является ключевым информационным документом по информированию получателя финансовых услуг о негосударственном пенсионном фонде (далее - НПФ), предоставляющем услугу по обязательному пенсионному страхованию, ее сущности, стоимости и основных рисках.<br>Данный документ не является рекламным материалом. | | |
| 1. | Информация о поставщике финансовой услуги - негосударственном пенсионном фонде | Указывается следующая информация в отношении НПФ (страховщик):<br>☐ Полное и сокращенное фирменное наименование, ОГРН, ИНН;<br>☐ номер лицензии НПФ;<br>☐ сведения о месте или местах (с указанием адреса помещения, адреса сайта и номеров телефонов), где можно получить подробную информацию об НПФ и ознакомиться с уставом, пенсионными и страховыми правилами, а также с иными документами, предусмотренными Федеральным законом от 07.05.1998 N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах" и нормативными актами Банка России;<br>☐ адрес официального сайта в сети "Интернет"; адрес электронной почты. |
| 2. | Наименование и тип предоставляемого продукта/услуги | Обязательное пенсионное страхование.<br>В соответствии с Договором об ОПС НПФ обязан при наступлении пенсионных оснований осуществлять назначение и выплату застрахованному лицу накопительной пенсии и (или) срочной пенсионной выплаты или единовременной выплаты либо осуществлять выплаты правопреемникам застрахованного лица.<br><*> Для осуществления перевода средств пенсионных накоплений к другому страховщику по обязательному пенсионному страхованию (НПФ или Социальный фонд России) помимо заключения Договора об ОПС необходимо до 01 декабря текущего года подать в Социальный фонд России заявление застрахованного лица о переходе (досрочном переходе). |
| 3. | Специфика (особенности) продукта/услуги | Обращаться за назначением выплат за счет средств пенсионных накоплений необходимо только при наступлении пенсионных оснований для соответствующего вида выплаты.<br>Законодательством Российской Федерации предусмотрена вероятность получения НПФ отрицательного результата при инвестировании средств пенсионных накоплений по итогам одного календарного года, но не допускается получение отрицательного результата по итогам периода, кратного пяти |

| | | |
|---|---|---|
| | | годам с года вступления в силу Договора об ОПС.<br>Обращаться за выплатой средств пенсионных накоплений умершего застрахованного лица необходимо до истечения 6 месяцев с даты смерти застрахованного лица. |
| 4. | Прекращение действия договора об ОПС | Договор об ОПС прекращается в случае, если вы перешли в Социальный фонд России или другой НПФ, а также при наступлении непредвиденных обстоятельств (НПФ лишился лицензии, или признан банкротом, или Банк России ввел запрет на осуществление фондом операций по ОПС) либо смерти застрахованного лица.<br>Расторжение Договора об ОПС исключительно по волеизъявлению застрахованного лица законодательством Российской Федерации не предусмотрено. |
| 5. | Сборы и платежи, которые подлежат уплате получателем услуги | Застрахованное лицо не осуществляет оплату каких-либо сборов и платежей по Договору об ОПС. |
| 6. | Гарантирование пенсионных накоплений | Законодательством Российской Федерации предусмотрена система сохранности пенсионных накоплений.<br>Фонд включен в реестр негосударственных пенсионных фондов - участников системы гарантирования прав застрахованных лиц в системе обязательного пенсионного страхования. |
| 7. | Организация приема обращений застрахованных лиц | Указывается порядок направления обращений застрахованных лиц, адрес направления обращений (в т.ч. электронный), предельный срок рассмотрения обращений. Указывается контрольный орган - Банк России, осуществляющий надзор за деятельностью НПФ. |
| | | Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России<br>https://www.cbr.ru<br>https://www.cbr.ru/protection_rights/ |
| 8. | Дополнительная релевантная информация | Необходимо своевременно информировать НПФ об изменении своих данных (паспортных, контактных и т.д.). Указывается по необходимости фондом:<br>Получателями финансовых услуг могут стать лица, определенные законодательством Российской Федерации. |
| 9. | Описание основных рисков услуги | 1. При смене НПФ чаще, чем один раз в пять лет с даты вступления в силу Договора об ОПС возможно потерять заработанный страховщиком инвестиционный доход, а также, при отрицательном результате инвестирования, часть средств пенсионных накоплений.<br>2. В случае пропуска срока для обращения за выплатой средств пенсионных накоплений умершего застрахованного лица (6 месяцев) он может быть восстановлен только в судебном порядке.<br>3. При инвестировании средств пенсионных накоплений возможно увеличение или уменьшение дохода от инвестирования пенсионных накоплений, результаты |

| | | |
|---|---|---|
| | | инвестирования в прошлом не определяют доходов в будущем, государство не гарантирует доходности инвестирования пенсионных накоплений. |

С ключевым информационным документом (КИД), в соответствии с которым осуществляется информирование получателей финансовых услуг о фонде, финансовых услугах, оказываемых фондом, сущности и стоимости услуги, основных рисках, включая риск возможной потери части инвестиционного дохода (части средств пенсионных накоплений), ознакомлен

_____ Подпись получателя финансовых услуг

Приложение 2

Типовая форма ключевого информационного документа
по негосударственному пенсионному обеспечению по договорам
негосударственного пенсионного обеспечения
с вкладчиками - физическими лицами

<table>
<tr><td colspan="3">Ключевой информационный документ (КИД)<br>Настоящий документ является ключевым информационным документом по информированию получателей финансовых услуг о негосударственном пенсионном фонде (далее - НПФ), предоставляющем услугу по негосударственному пенсионному обеспечению по пенсионной схеме N "__", ее сущности, стоимости и основных рисках. Настоящий КИД относится к пенсионным схемам, предлагаемым фондом для заключения договоров негосударственного пенсионного обеспечения с физическими лицами в соответствии с действующей редакцией пенсионных правил фонда.<br>Данный документ не является рекламным материалом.</td></tr>
<tr><td>1.</td><td>Информация о поставщике финансовой услуги - негосударственном пенсионном фонде, а также об агенте фонда (если применимо)</td><td>Указывается следующая информация в отношении НПФ, а также агента (при наличии, если применимо):<br><br>☐ Полное и сокращенное фирменное наименование, ОГРН, ИНН;<br><br>☐ номер лицензии НПФ;<br><br>☐ сведения о месте или местах (с указанием адреса помещения, адреса сайта и номеров телефонов), где можно получить подробную информацию об НПФ и ознакомиться с уставом, пенсионными и страховыми правилами, а также с иными документами, предусмотренными Федеральным законом от 07.05.1998 N 75-ФЗ "О негосударственных пенсионных фондах" и нормативными актами Банка России;<br><br>☐ адрес официального сайта в сети "Интернет"; адрес электронной почты.<br><br><*> Если договор заключается через агента, то дополнительно указывается, что агент не является стороной такого договора, а выступает от имени указанного в настоящем разделе НПФ, который является стороной договора и оказывает финансовую услугу.</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>Наименование и тип предоставляемого продукта/услуги</td><td>Указывается:<br>- наименование предоставляемого пенсионного продукта;<br>- вид пенсионной схемы, в соответствии с действующими Пенсионными правилами фонда;<br>- порядок, условия назначения и выплаты негосударственной пенсии;<br>- порядок обращения для назначения негосударственной пенсии;<br><br>_____<br>(включаются иные положения, раскрываемые в соответствии с Пенсионными правилами фонда, договора об оказании финансовых услуг)</td></tr>
</table>

| | | |
|---|---|---|
| 3. | Специфика (особенности) продукта/услуги | Указывается:<br>- пенсионные основания для получения негосударственной пенсии;<br>- размер минимального гарантированного дохода (при наличии такого условия в договоре негосударственного пенсионного обеспечения);<br>- основные положения об отражении результата размещения пенсионных резервов на пенсионном счете:<br>- - фонд обязан ежегодно отражать на пенсионном счете результат размещения средств пенсионных резервов за год, который может быть как положительным, так и отрицательным;<br>- - в случае, если суммарная величина результатов размещения пенсионных резервов за текущий период гарантийного восполнения, отраженная на пенсионном счете, является отрицательной, фонд обязан восполнить пенсионный счет на величину этого результата;<br>- - размер и (или) продолжительность выплаты негосударственной пенсии, назначенной участникам, не могут быть уменьшены в результате получения фондом убытка от размещения пенсионных резервов.<br>_____<br>(указывается период гарантийного восполнения в целых календарных годах в диапазоне от одного календарного года до пяти календарных лет)<br>_____<br>(включаются иные положения об особенностях продукта/услуги, раскрываемые в соответствии с Пенсионными правилами фонда, договора об оказании финансовых услуг) |
| 4. | Прекращение действия договора негосударственного пенсионного обеспечения | Указывается:<br>- условия прекращения действия договора негосударственного пенсионного обеспечения;<br>- порядок расчета выкупной суммы, удержаний фонда и удержаний, как налогового агента налога на доходы физического лица;<br>_____<br>(включаются иные положения о прекращении действия договора об оказании финансовых услуг, раскрываемые в соответствии с Пенсионными правилами фонда, договора об оказании финансовых услуг) |
| 5. | Описание основных рисков услуги | Указывается:<br>- порядок действий фонда в случае получения отрицательного финансового результата;<br>- иные риски, раскрываемые фондом. |

| | | |
|---|---|---|
| 6. | Сборы и платежи, которые подлежат уплате получателем услуги | Указывается:<br>- порядок расчета налога на доходы физического лица, в случае, если вкладчик не является участником, в пользу которого заключен договор;<br>- иные сборы и платежи, которые подлежат уплате получателем финансовых услуг. |
| 7. | Гарантирование прав участников | Указывается информация о системе гарантирования прав участников на случай аннулирования лицензии или банкротства фонда. Размер гарантийного возмещения определяется следующим образом:<br>- если участнику не назначена негосударственная пенсия и при этом участнику или его правопреемнику не установлена выкупная сумма по пенсионному договору, то размер гарантийного возмещения устанавливается в размере остатка средств на пенсионном счете, но не более 2,8 млн. руб.;<br>- если участнику (его правопреемнику) установлена, но не выплачена выкупная сумма по пенсионному договору, то размер гарантийного возмещения устанавливается в размере выкупной суммы, но не более остатка средств на пенсионном счете и не более 2,8 млн. руб.;<br>- если участнику назначена негосударственная пенсия и при этом участнику или его правопреемнику не установлена выкупная сумма по пенсионному договору, то размер гарантийного возмещения устанавливается в размере суммы достаточной для выплаты негосударственной пенсии участнику с той же периодичностью, на тот же срок и в том же размере, но не более четырехкратного размера социальной пенсии. Размер социальной пенсии можно узнать в отделении Социального фонда России или по запросу на сайте Социального фонда России.<br>Фонд включен в реестр негосударственных пенсионных фондов - участников системы гарантирования прав участников негосударственных пенсионных фондов в рамках деятельности по негосударственному пенсионному обеспечению. |
| 8. | Организация приема обращений получателей финансовых услуг | Указывается порядок направления обращений вкладчиков - физических лиц (в т.ч. в адрес агента), адрес направления обращений (в т.ч. электронный), предельный срок рассмотрения обращений. Указывается контрольный орган - Банк России, осуществляющий надзор за деятельностью НПФ. |
| | | Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России<br>https://www.cbr.ru<br>https://www.cbr.ru/protection_rights/ |
| 9. | Дополнительная релевантная информация | Необходимо своевременно информировать НПФ об изменении своих данных (паспортных, контактных и т.д.).<br>Указывается по необходимости фондом:<br>- в пользу кого уплачиваются пенсионные взносы (в пользу участника, являющегося вкладчиком, или в пользу третьих лиц, указанных в договоре негосударственного пенсионного обеспечения);<br>- предусмотрено ли пенсионной схемой, по которой |

| | | |
|---|---|---|
| | | заключается договор негосударственного пенсионного обеспечения выплаты правопреемникам (наследникам) участника (в случае выплаты правопреемникам (наследникам) участника приводится порядок расчета и выплаты выкупной суммы);<br><br>_____<br>(включаются иные положения, раскрываемые в соответствии с Пенсионными правилами фонда, договором об оказании финансовых услуг) |