# ПОРЯДОК
# выбора согласованного способа связи АО «НПФ Эволюция» с получателем финансовых услуг
# Редакция № 2

Москва – 2025

Содержание

1. Общие положения ……. .....……..3
1.1. Назначение и область действия.....3
1.2. Используемые сокращения.....3
1.3. Термины и определения.....3
2. Общее описание.....3
3. Способы связи Фонда с получателем финансовых услуг .....4
4. Согласование способа связи Фонда с получателем финансовых услуг .....5
5. Порядок выбора способа связи Фонда с получателем финансовых услуг .....5
6. Заключительные положения .....6

# 1. Общие положения

**1.1. Назначение и область действия:**

Настоящий ЛНА предназначен для определения способа связи Фонда с получателем финансовых услуг.

**1.2. Используемые сокращения:**

| Сокращение | Определение |
|---|---|
| **Порядок** | Порядок выбора согласованного способа связи с получателем финансовых услуг АО «НПФ Эволюция» |
| **Базовый стандарт** | 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, утвержденного Банком России (далее – Базовый стандарт) |
| **ЛНА** | Локальный нормативный акт |

**1.3. Термины и определения:**

| Термин | Определение |
|---|---|
| **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 |
| **Способ связи** | Способ передачи информации между получателем финансовых услуг и Фондом |
| **Фонд** | Акционерное общество «Негосударственный пенсионный фонд Эволюция» |
| **Обращение** | Просьба, запрос, предложение или иное сообщение в письменной форме на бумажном носителе, в виде электронного документа, либо изложенное в устной форме (консультация, жалоба, претензия, благодарность, предложение) |

# 2. Общее описание

**2.1.** Настоящий Порядок выбора согласованного способа связи АО «НПФ Эволюция» с получателем финансовых услуг (далее – Порядок) разработан в соответствии со статьей 10 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих негосударственные пенсионные фонды, утвержденного Банком России (далее – Базовый стандарт).

**2.2.** Порядок определяет способы связи АО «НПФ Эволюция» (далее – Фонд) и получателя финансовых услуг, которые согласованы Фондом с получателем финансовых

услуг, в том числе путем присоединения получателя финансовых услуг к условиям настоящего Порядка.

**2.3.** Присоединение получателя финансовых услуг к Порядку означает полное согласие получателя финансовых услуг со способами связи с Фондом и порядком выбора согласованного способа связи Фонда с получателем финансовых услуг.

## 3. Способы связи Фонда с получателем финансовых услуг

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

**3.1.1. Личный визит** получателя финансовых услуг в Фонд или его обособленные подразделения (отделения, офисы обслуживания, обособленные подразделения и пр.), уполномоченные на прием и обслуживание физических лиц.

Адрес по местонахождению Фонда и график работы/приема физических лиц - г. Москва, Цветной бульвар, д. 2; понедельник - четверг: с 8:00 до 19:00, пятница: с 8:00 до 17:45, суббота: с 9:00 до 17:00, без перерыва на обед; воскресенье – выходной.

Фонд оставляет за собой право осуществлять прием физических лиц в обособленных подразделениях по предварительной записи через ВКЦ.

Местонахождение и график работы обособленных подразделений Фонда, а также информация о ведении приема физических лиц по предварительной записи указаны на сайте Фонда в разделе «Контакты и реквизиты» (https://evonpf.ru/contacts/).

**3.1.2. Телефонные переговоры.** Фонд предоставляет получателям финансовых услуг возможность взаимодействия с Фондом в формате 24/7 365 дней в году (за исключением 31 декабря, 1 и 2 января каждого года) по телефону **8 800 700-65-54** (единая информационно-справочная служба, многоканальный). В целях контроля качества оказания услуг телефонные переговоры записываются и хранятся в Фонде не менее 24 месяцев.

**3.1.3. Почтовая связь.** Почтовая корреспонденция от физических лиц должна направляться по адресу: 127051, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Мещанский, б-р Цветной, д. 2.

**3.1.4. Текстовые сообщения, передаваемые с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.** Текстовые сообщения с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет направляются в Фонд с использованием специальной формы «Остались вопросы?», расположенной на сайте Фонда в разделе «Вопросы и ответы» (https://evonpf.ru/situations/).

**3.1.5. Электронная почта.** Адрес электронной почты Фонда для связи с получателем финансовых услуг info@evonpf.ru.

**3.1.6. Личный кабинет –** веб-сервис «Личный кабинет» Клиента – система, доступ к которой предоставляется авторизованным в ней клиентам с использованием сайта Фонда в сети Интернет (https://lk.evonpf.ru/auth/) и/или в мобильном приложении Фонда (при наличии технической возможности).

**3.1.7. Размещение информации на официальном сайте Фонда –** https://www.evonpf.ru/.

**3.2.** Получатель финансовых услуг вправе обратиться в Фонд с использованием любого способа связи из числа перечисленных в подпунктах 3.1.1 – 3.1.7 пункта 3.1 настоящего Порядка. При этом конкретный способ связи в каждом случае получатель финансовых услуг определяет самостоятельно, учитывая собственные потребности и личное

удобство связи с Фондом. Фонд гарантирует получателю финансовых услуг возможность использования любого из указанных способов связи с Фондом.

**3.3.** Фонд оставляет за собой право вести видеофиксацию и аудиозапись процесса приема физических лиц.

## 4. Согласование способа связи Фонда с получателем финансовых услуг

**4.1.** Настоящий Порядок действует в отношении получателей финансовых услуг, присоединившихся к Порядку любым из способов, указанных в пункте 4.4 настоящего Порядка.

**4.2.** Присоединение к настоящему Порядку носит добровольный характер и осуществляется получателем финансовых услуг с целью согласования способов связи с Фондом. Присоединяясь к Порядку получатель финансовых услуг соглашается со всеми условиями Порядка в целом.

**4.3.** Присоединение к настоящему Порядку означает согласование получателем финансовых услуг с Фондом одновременно всех способов связи, перечисленных в подпунктах 3.1.3 - 3.1.6 пункта 3.1 настоящего Порядка:

- почтовая связь;
- текстовые сообщения, передаваемые с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- электронная почта;
- личный кабинет.

**4.4.** Присоединение к настоящему Порядку и согласование способа связи Фонда с получателем финансовых услуг может осуществляться путем:

- подачи (направления) в Фонд заявления;
- использования личного кабинета получателя финансовых услуг;
- включения соответствующего условия в договор с Фондом.

## 5. Порядок выбора способа связи Фонда с получателем финансовых услуг

**5.1.** Фонд обеспечивает возможность взаимодействия с получателем финансовых услуг посредством согласованных способов связи, перечисленных в подпунктах 3.1.3 - 3.1.6 пункта 3.1, в следующем порядке:

**5.1.1.** 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;

**5.1.2.** В случае невозможности предоставления ответа на обращение способом, указанным в обращении по причинам, определенным в пункте 5.3 настоящего Порядка, Фонд обеспечивает предоставление ответа на обращение способом, которым направлено обращение (с учетом подпункта 5.1.4);

**5.1.3.** Если в обращении не указан способ для направления ответа, Фонд должен обеспечить предоставление ответа способом, которым направлено обращение (с учетом подпункта 5.1.4);

**5.1.4.** Если предоставление ответа на обращение не допускается способом, которым направлено обращение, способ направления ответа определяется в соответствии с пунктом 5.3 настоящего Порядка;

**5.1.5.** Если в обращении указан способ ответа на обращение, но ответ в соответствии с настоящим Порядком 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;

**5.1.6.** 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.

**5.2.** 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 3.1.2 – 3.1.7 пункта 3.1 настоящего Порядка 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 3.1.2 - 3.1.7 пункта 3.1 настоящего Порядка по выбору Фонда.

**5.3.** В случае, если предоставление информации определенной категории не допускается в соответствии с требованиями, установленными законодательством о негосударственных пенсионных фондах, Базовым 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 3.1.2 - 3.1.7 пункта 3.1 настоящего Порядка и уведомляет об этом получателя финансовых услуг с использованием способа, определенного в соответствии с подпунктом 5.1.2 пункта 5.1 настоящего Порядка.

## 6. Заключительные положения

**6.1.** Настоящий Порядок, а также все изменения и дополнения к нему подлежат размещению на официальном сайте Фонда в сети Интернет.