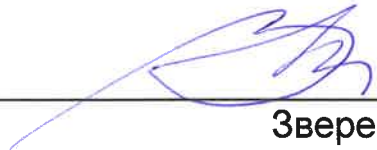


НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ»  
(АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)

№ документа П-1809282  
Дата 28.09.2018

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

Утверждено  
Президентом Фонда  
(Приказ № П201809282 от 28.09.2018)

  
Зверев Ю. А.

г. Москва, 2018 год

## **1. Общие положения**

### **1.1. Область применения настоящего документа**

Настоящее положение о защите прав и интересов получателей финансовых услуг, оказываемых Негосударственным пенсионным Фондом «Профессиональный» (Акционерное общество) (далее – **«Положение»**) является внутренним документом, регламентирующим основные требования к деятельности Негосударственного пенсионного Фонда «Профессиональный» (Акционерное общество) (далее – **«Фонд»**) по размещению информации в сети «Интернет», порядку рассмотрения Фондом обращений (жалоб) получателей финансовых услуг, оказываемых Фондом, а также правила взаимодействия Фонда с агентами.

### **1.2. Приоритет общеобязательных требований перед требованиями внутреннего документа**

Если федеральными законами, нормативными актами Банка России, указами Президента Российской Федерации, Постановлениями Правительства Российской Федерации, актами министерств и иных федеральных органов государственной власти или базовыми и внутренними стандартами саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, членом которой является Фонд (далее – **«нормативно-правовые акты»**), установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены Положением, то применению подлежат правила, установленные нормативно-правовыми актами.

### 1.3. Требования к пересмотру Положения

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

## 2. Требования о размещении информации в сети «Интернет»

2.1. Фонд раскрывает на своём официальном сайте, в т.ч. следующую информацию:

- о полном и сокращённом фирменном наименовании Фонда, об используемом Фондом знаке обслуживания (при наличии), о номере и дате выдачи лицензии на осуществление деятельности по пенсионному обеспечению и пенсионному страхованию, о членстве в саморегулируемой организации;

- о месте нахождения, контактном телефоне Фонда, его обособленных подразделений, адресе электронной почты (при наличии), об адресе сайта Фонда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- о лице, занимающем должность единоличного исполнительного органа, лице, занимающем должность Главного бухгалтера;

- о полном и сокращённом наименовании (при наличии) управляющей компании (управляющих компаний) и специализированного депозитария Фонда;

- о действующих пенсионных правилах и действующих страховых правилах, а также о ранее действовавших редакциях указанных правил в случае наличия заключённых на их основе договоров негосударственного пенсионного обеспечения (далее – «**пенсионные договоры**») или договоров об обязательном пенсионном страховании;

- о рисках получателей финансовых услуг, связанных с инвестированием или размещением пенсионных накоплений;

- о гарантировании прав застрахованных лиц в системе обязательного пенсионного страхования Российской Федерации при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений,

установлении и осуществлении выплат за счёт средств пенсионных накоплений, а также о гарантиях исполнения Фондом обязательств;

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

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

- о способах и адресах направления обращений получателей финансовых услуг;

- о способах защиты прав получателей финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора;

- об общих условиях обязательного пенсионного страхования;

- о порядке взаимодействия застрахованного лица с Фондом по договору обязательного пенсионного страхования;

- о деятельности Фонда по негосударственному пенсионному обеспечению;

- уведомление получателей финансовых услуг о том, что доходность финансовых услуг, оказываемых Фондом, не определяется результатами инвестирования в прошлом;

- иную информацию, предусмотренную нормативно-правовыми актами.

2.2. Информация об общих условиях обязательного пенсионного страхования включает в себя информацию:

- о принципах формирования и финансирования накопительной пенсии;

- о порядке и условиях перехода из Фонда в другой негосударственный пенсионный фонд или в Пенсионный фонд Российской Федерации (далее – «ПФР») застрахованного лица по

заявлению такого лица о переходе или о досрочном переходе (включая сведения о возможной потере результатов инвестирования средств пенсионных накоплений в случае досрочного перехода);

- о принципах инвестирования пенсионных накоплений;
- о принципах распределения дохода от инвестирования;
- о видах выплат, осуществляемых за счёт средств пенсионных накоплений, и условиях их установления;
- о правах правопреемника на получение средств пенсионных накоплений в случае смерти застрахованного лица;
- о порядке оплаты финансовых услуг Фонда, управляющей компании, специализированного депозитария.

2.3. Информация о порядке взаимодействия застрахованного лица с Фондом по договору обязательного пенсионного страхования включает в себя информацию:

- порядок заключения договора об обязательном пенсионном страховании и подачи застрахованным лицом заявления о переходе (досрочном переходе);
- формы заявлений (уведомлений) застрахованного лица о выборе страховщика;
- порядок установления Фондом накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты, единовременной выплаты, а также порядок обращения застрахованного лица за установлением указанных выплат;
- перечень документов, необходимых для установления выплат за счёт средств пенсионных накоплений, а также формы заявлений застрахованного лица о назначении накопительной пенсии (срочной пенсионной выплаты, единовременной выплаты);

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

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

- предоставление получателю финансовых услуг информации о возможности бесплатного получения один раз в год информации о состоянии пенсионных счетов накопительной пенсии получателя финансовых услуг способом, указанным в обращении получателя финансовых услуг, а также о форме представления Фондом такой информации.

2.4. Информация о деятельности Фонда по негосударственному пенсионному обеспечению включает в себя информацию:

- о принципах, целях, основных условиях реализации негосударственного пенсионного обеспечения;

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

- о порядке назначения и расчёта размера негосударственной пенсии.

2.5. Вся раскрываемая, предоставляемая или распространяемая Фондом информация должна быть изложена доступным языком (с использованием удобочитаемых шрифтов и общеупотребительных форматов) с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия).

### **3. Правила взаимодействия фонда с получателями финансовых услуг**

3.1. При оказании устных консультаций получателям финансовых услуг по оказываемым Фондом финансовым услугам, сотрудники Фонда обязаны сообщить заявителю положения применяемого законодательства Российской Федерации, регулирующего оказываемую финансовую услугу.

3.2. При заключении пенсионного договора или договора об обязательном пенсионном страховании, сотрудник (агент) Фонда обязан по требованию получателя финансовой услуги предоставить документ, подтверждающий полномочия работника (агента) Фонда на заключение указанного договора.

3.3. Фонд направляет получателю финансовых услуг информацию в связи с оказанием такой услуги по каналам связи, указанным получателем финансовых услуг.

3.4. Фонд не осуществляет фиксацию телефонных переговоров.

3.5. Сотрудники Фонда обязаны предложить получателям финансовых услуг, лично обратившихся в офис Фонда, оказать максимально возможное и необходимое содействие, особое внимание уделяя получателям финансовых услуг с ограниченными возможностями.

3.6. Принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности Фонда:



- Фонд не использует недобросовестную, недостоверную, неэтичную, заведомо ложную, скрытую, вводящую в заблуждение информацию, или информацию, которая не имеет документального подтверждения;

- Фонд не допускает ссылок на утверждение или одобрение государственными органами какой-либо информации о деятельности Фонда;

- Фонд не допускает заявлений о том, что результаты деятельности Фонда, достигнутые в прошлом, могут быть повторены в будущем.

3.7. Фонд предоставляет получателю финансовых услуг информацию без затрат или совершения дополнительных действий получателем финансовых услуг, не предусмотренных законодательством Российской Федерации.

#### **4. Порядок рассмотрения Фондом обращений (жалоб)**

**4.1. Не позднее окончания рабочего дня, следующего за днём получения** Фондом обращения получателя финансовых услуг, Отдел пенсионного обеспечения обеспечивает регистрацию поступившего обращения в «Журнале регистрации обращений», составляемом по форме **Приложения № 2** к настоящему Положению.

**4.2. Не позднее окончания рабочего дня, следующего за днём поступления** в Фонд обращения, Отдел пенсионного обеспечения сообщает заявителю о поступившем обращении одним из следующих способов:

– По адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу электронной почты, с которого было получено обращение. Ответ должен быть направлен с официального адреса электронной почты Фонда – [reclamation@npfprof.ru](mailto:reclamation@npfprof.ru);

– По номеру телефона, указанному в обращении;

– Если в обращении отсутствуют адрес электронной почты и номер телефона Заявителя, информирование осуществляется по электронной почте или по номеру телефона, которые ранее были предоставлены Фонду Заявителем;

– Если в обращении отсутствуют данные об адресе электронной почты и о номере телефона, то направление уведомления не осуществляется.

**4.3. Информация о сообщении Заявителю о получении его обращения** вносится в Журнал регистрации обращений.

4.4. Если иные сроки не установлены нормативно-правовыми актами, то Отдел пенсионного обеспечения подготавливает ответ на обращение в срок не позднее **пяти рабочих дней, следующих за днём поступления обращения в Фонд.**

4.5. Предельный срок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг не может превышать **30 дней** с момента поступления обращения в Фонд, **если иной срок не установлен нормативно-правовыми актами.**

4.6. Ответ на обращение должен соответствовать следующим требованиям:

- Включать в себя запрошенную Заявителем информацию, изложенную в понятной и доступной форме;

- Быть мотивированным, в том числе содержать в себе ссылки на нормативно-правовые акты, пенсионные и/ или страховые правила Фонда, условия пенсионного договора и/ или договора обязательного пенсионного страхования;

- Если из существа обращения следует, что оно является жалобой, то ответ должен включать в себя предложения Фонда по досудебному урегулированию спорной ситуации;

- Телефон и адрес электронной почты сотрудника Фонда, подготовившего ответ на обращение;

- Если по результатам рассмотрения обращения Фондом принято решение об отказе в предоставлении информации и (или) совершении запрашиваемых Заявителем действий, ответ также должен содержать описание причин отказа и способы устранения Заявителем указанных причин (если применимо).

4.7. Проект ответа и копия поступившего обращения направляются Отделом пенсионного обеспечения в Службу внутреннего контроля, которая в соответствии с правилами осуществления и организации внутреннего контроля Фонда согласовывает ответы на поступившие обращения.

4.8. Если Службой внутреннего контроля отказано в согласовании ответа на поступившее обращение, Отдел пенсионного обеспечения не позднее **трёх рабочих дней, следующих за днём получения отказа в согласовании**, устраняет выявленные недостатки и повторно предоставляет проект ответа в Службу внутреннего контроля.

4.9. Согласованный Службой внутреннего контроля ответ на поступившее заявление предоставляется для подписания Президенту Фонда. Подписанный ответ на обращение направляется заказным письмом с уведомлением о вручении заявителю, а цифровая копия данного ответа также направляется по адресу электронной почты, указанной в тексте обращения.

4.10. Информация о направленном ответе вносится Отделом пенсионного обеспечения в Журнал регистрации обращений.

4.11. Отдел пенсионного обеспечения **не позднее окончания месяца, следующего за окончанием отчётного квартала** предоставляет Президенту Фонда и Службе внутреннего контроля письменный отчёт об обращении получателей финансовых услуг, поступивших в Фонд в отчётном квартале. Отчёт составляется по форме **Приложения № 3** к настоящему Положению.

4.12. По результатам рассмотрения отчёта и предложений Начальника отдела пенсионного обеспечения Президент Фонда

принимает решение о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг.

## 5. Правила взаимодействия Фонда с агентами

5.1. Решение о заключении агентских договоров принимается Президентом Фонда. Не допускается заключение агентских договоров, направленных на привлечение в Фонд неограниченного круга лиц.

5.2. Агентские договоры, заключаемые Фондом, в обязательном порядке должны содержать следующие обязанности агента:

- Не нарушать требования нормативно-правовых актов, права и законные интересы получателей финансовых услуг;

- Не допускать раскрытия, распространения или предоставления недостоверной информации или информации, не имеющей документального подтверждения, о Фонде, его конкурентах, ожидаемой доходности размещения средств пенсионных резервов и (или) инвестирования средств пенсионных накоплений;

- При совершении действий, направленных на привлечение в Фонд застрахованных лиц, разъяснять получателям финансовых услуг о возможной потере ими инвестиционного дохода, а также сообщать, что на сайте Фонда раскрыты положения нормативно-правовых актов, регламентирующих потерю инвестиционного дохода при досрочном переходе в ПФР или НПФ;

- Сообщать получателям финансовых услуг о возможности увеличения или уменьшения дохода от размещения пенсионных резервов и инвестирования пенсионных накоплений, а также о том, что результаты инвестирования в прошлом не определяют доходов в будущем, что государство не гарантирует доходности размещения пенсионных резервов и инвестирования пенсионных накоплений;

- Предпринимать достаточные и необходимые меры, направленные на пресечение применения его сотрудниками и (или) поверенными

лицами каких-либо недобросовестных практик привлечения клиентов, а также меры, исключающие перевод средств пенсионных резервов или пенсионных накоплений с нарушением требований нормативно-правовых актов и (или) действительной воли физических лиц и (или) организаций;

- Не позднее **окончания рабочего дня, следующего за днём получения** агентом обращения получателя финансовых услуг, передавать поступившее обращение в Фонд, а также сообщать заявителю контактные данные Фонда, по которым заявитель может самостоятельно обратиться в Фонд;

- Не позднее **десяти рабочих дней, следующих за днём** получения обращения получателя финансовых услуг (в т.ч. получения копии такого обращения от Фонда), из содержания которого следует, что данное обращение является жалобой, агент обязан урегулировать поступившую жалобу путём предоставления от Застрахованного лица письма в адрес Фонда об отсутствии к Фонду претензий.

5.3. Агентский договор также должен содержать условия о том, что общее вознаграждение агента Фонда подлежит уменьшению:

- На сумму не менее 25 тысяч рублей за каждую неурегулированную жалобу получателя финансовых услуг, из которой следует, что агентом (его сотрудниками или поверенными) были допущены нарушения обязательств, установленных агентским договором.

5.4. Агенты, с которыми Фондом заключены агентские договоры, подлежат включению в Реестр агентов, составляемый по форме **Приложения № 4** к настоящему Положению.

5.5. Реестр агентов ведётся Отделом пенсионного обеспечения в электронном виде.

5.6. Реестр агентов Фонда подлежит раскрытию на официальном сайте Фонда **не позднее рабочего дня, следующего за днём его утверждения** (внесения в него изменений).

5.7. В случае поступления в Фонд информации о грубом нарушении агентом обязанностей, установленных договором, а также при получении Фондом более пяти жалоб получателей финансовых услуг, из содержания которых следует, что агентом были допущены нарушения прав потребителей финансовых услуг, и при этом жалобы не были урегулированы в порядке, предусмотренном в п. 5.2. Положения, договор с Агентом подлежит расторжению, и Агенты подлежат исключению из реестра агентов Фонда на основании приказа Президента Фонда.



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

НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ»  
(АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)

№ документа \_\_\_\_\_  
Дата \_\_\_\_\_

Для служебного пользования  
Уровень доступа 3

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

Начальник отдела пенсионного обеспечения

\_\_\_\_\_

г. Москва, 20 год

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

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

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

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

НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ»  
(АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)

№ документа \_\_\_\_\_  
Дата \_\_\_\_\_

Для служебного пользования  
Уровень доступа 3

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ**  
**НПФ «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ» (АО)**

Начальник отдела пенсионного обеспечения

\_\_\_\_\_

г. Москва, 20 год

## ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

№ п/п	Дата	№ входящего	ФИО	Вид обращения	Дата направления уведомления о получении	Способ направления уведомления о получении	Дата ответа	№ исходящего
1								

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

НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ»  
(АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)

№ документа \_\_\_\_\_  
Дата \_\_\_\_\_

Для служебного пользования  
Уровень доступа 3

**Отчёт об обращении получателей финансовых  
услуг, поступивших в Фонд в \_квартале 20\_\_**

Начальник отдела пенсионного обеспечения

\_\_\_\_\_

г. Москва, 20 год

1. Отдел пенсионного обеспечения сообщает, что в \_\_\_\_ квартале \_\_\_\_ года в Фонд поступило \_\_\_\_\_ письменных обращений, из них \_\_\_\_\_ носило характер жалоб. В Фонд также поступило \_\_\_\_ исковых заявлений, связанных с оказанием Фондом финансовых услуг.

**2. Письменные обращения,** поступившие в Фонд, в основном касались следующих вопросов:

[указываются пять основных категорий обращений]

В связи с чем предлагаю рассмотреть возможность:

[указываются возможные меры, направленные на повышение информационной открытости Фонда и создания условий получения информации без обращения в Фонд]

**3. Жалобы,** поступившие в Фонд, касались следующих вопросов:

[указываются все категории жалоб]

В связи с чем предлагаю рассмотреть возможность:

[указываются возможные меры, направленные на минимизацию повторения в будущем ситуаций, связанных с возникновением аналогичных конфликтных ситуаций]

**4. Исковые заявления,** поступившие в Фонд, касались следующих вопросов:

[указываются все категории жалоб]

В связи с чем предлагаю рассмотреть возможность:

[указываются возможные меры, направленные на минимизацию повторения в будущем ситуаций, связанных с возникновением аналогичных конфликтных ситуаций]

**5. Телефонные обращения**, поступившие в Фонд, в основном касались следующих вопросов:

[указывается пять основных категорий обращений]

В связи с чем предлагаю рассмотреть возможность:

[указываются возможные меры, направленные на повышение информационной открытости Фонда и создания условий получения информации без обращения в Фонд]

**Приложение № 4**  
К положению о защите прав и интересов  
получателей финансовых услуг, оказываемых  
НПФ «Профессиональный» (АО)

НЕГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕНСИОННЫЙ ФОНД  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ»  
(АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО)

№ документа \_\_\_\_\_  
Дата \_\_\_\_\_

**РЕЕСТР АГЕНТОВ**  
**НПФ «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ» (АО)**

Начальник отдела пенсионного обеспечения

\_\_\_\_\_

г. Москва, 20 год



## РЕЕСТР АГЕНТОВ

№ п/п	Наименование	Дата заключения договора	Руководитель	Контактное лицо	Контакты
1					
2					

## РЕЕСТР ЛИЦ, ИСКЛЮЧЁННЫХ ИЗ РЕЕСТРА АГЕНТОВ

№ п/п	Наименование	Дата исключения лица из реестра/причина исключения	Руководитель	Контактное лицо	Контакты
1					
2					

Всего прошито, пронумеровано и  
скреплено печатью 25  
(двадцать пять лист (-а, -ов))

Зверев Ю.А.



СОГЛАСОВАНО

Иванов И.А.