

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
приказом АО «НПФ ОПФ»
от 21.09.2022 №81

ПОРЯДОК
выбора согласованного способа связи
АО «НПФ ОПФ» с получателем финансовых услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок выбора согласованного способа связи АО «НПФ ОПФ» 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).

1.2. Порядок определяет способы связи АО «НПФ ОПФ» (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.

1.3. 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.

2. СПОСОБЫ СВЯЗИ ФОНДА С ПОЛУЧАТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

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

2.1.1. **Личный визит** получателя финансовых услуг в Фонд или его обособленные подразделения (филиалы, представительства, обособленные подразделения и пр.), уполномоченные на прием и обслуживание физических лиц.

Адрес приема и график работы/приема физических лиц – г. Москва, Цветной бульвар, д.2; понедельник – четверг: с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 16.45, без перерыва на обед; суббота, воскресенье – выходной.

Местонахождение обособленных подразделений Фонда и график работы/приема физических лиц указаны на сайте Фонда в разделе **Филиалы** (https://www.npfopf.ru/?issue_id=7).

Личный визит осуществляется по предварительной записи по телефону 8 800 505-87-53.

2.1.2. **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 **8 800 505-87-53** (единая информационно-справочная служба, многоканальный). В целях контроля качества оказания услуг телефонные переговоры записываются и хранятся в Фонде не менее 24 месяцев.

2.1.3. **Почтовая связь.** Почтовая корреспонденция от физических лиц должна направляться по адресу: 127051, г. Москва, Цветной бульвар, д.2.

2.1.4. **Текстовые сообщения, передаваемые с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.** Текстовые сообщения с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет направляются в Фонд с использованием специальной формы «Задать вопрос», расположенной на сайте Фонда в разделе «Личный кабинет» (https://www.npfopf.ru/?issue_id=96)

2.1.5. **Электронная почта.** Адрес электронной почты Фонда для связи с получателем финансовых услуг: infoclient@npfopf.ru

2.1.6. **Размещение информации на официальном сайте Фонда** – <https://www.npfopf.ru/>

2.2. Получатель финансовых услуг вправе обратиться в Фонд с использованием любого способа связи из числа перечисленных в подпунктах 2.1.1. – 2.1.6. пункта 2.1. 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. СОГЛАСОВАНИЕ СПОСОБА СВЯЗИ ФОНДА С ПОЛУЧАТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

3.1. Настоящий Порядок действует в отношении получателей финансовых услуг, присоединившихся к Порядку любым из способов, указанных в пункте 3.4. настоящего Порядка.

3.2. 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.

3.3. Присоединение к настоящему Порядку означает согласование получателем финансовых услуг с Фондом одновременно всех способов связи, перечисленных в подпунктах 2.1.3. - 2.1.6. пункта 2.1. настоящего Порядка:

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

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

- подачи (направления) в Фонд заявления;
- включения соответствующего условия в договор с Фондом.

4. ПОРЯДОК ВЫБОРА СПОСОБА СВЯЗИ ФОНДА С ПОЛУЧАТЕЛЕМ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

4.1. Фонд обеспечивает возможность взаимодействия с получателем финансовых услуг посредством согласованных способов связи, перечисленных в подпунктах 2.1.3. - 2.1.6. пункта 2.1., в следующем порядке:

4.1.1. 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;

4.1.2. В случае невозможности предоставления ответа на обращение способом, указанным в обращении по причинам, определенным в пункте 4.3. настоящего Порядка, Фонд обеспечивает предоставление ответа на обращение способом, которым направлено обращение (с учетом пп. 4.1.4);

4.1.3. Если в обращении не указан способ для направления ответа, Фонд должен обеспечить предоставление ответа способом, которым направлено обращение (с учетом пп. 4.1.4);

4.1.4. Если предоставление ответа на обращение не допускается способом, которым направлено обращение, способ направления ответа определяется в соответствии с пунктом 4.3 настоящего Порядка;

4.1.5. 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;

4.1.6. 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.

4.2. 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 2.1.2 – 2.1.7. пункта 2.1. 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 2.1.2. – 2.1.7. пункта 2.1. настоящего Порядка по выбору Фонда.

4.3. 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 2.1.2. – 2.1.7. пункта 2.1. настоящего Порядка и уведомляет об этом получателя финансовых услуг с использованием способа, определенного в соответствии с подпунктом 4.1.2. пункта 4.1. настоящего Порядка.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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