



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



Е.С. Ненахова
заместитель руководителя
Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

**Базовые стандарты защиты прав
потребителей финансовых услуг,
оказываемых членами СРО, объединяющих
негосударственные пенсионные фонды**



Требования к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг (1/2)

1

Банк России устанавливает **требования к содержанию базового стандарта** защиты прав и интересов получателей финансовых услуг

2

СРО разрабатывают **базовые стандарты** защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и представляет их в Банк России

3

Банк России **утверждает базовые стандарты**. Все участники рынка обязаны руководствоваться стандартами, разработанными СРО

Требования направлены на:

- повышение качества и прозрачности оказания финансовых услуг
- обеспечение роста удовлетворенности граждан оказываемыми им услугами
- повышение привлекательности финансового рынка для широких слоев населения



Требования к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг (2/2)

Предоставление информации потребителю

- Раскрытие информации
- Информация по запросу потребителя
- Реклама

Взаимодействие с потребителем

- Правила взаимодействия с получателями финансовых услуг
- Требования к работникам **(агентам)** финансовой организации

Стандарты обслуживания

- Минимальные стандарты обслуживания
- Рекомендации по обслуживанию получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями

Организация процесса рассмотрения обращений

- Принципы работы с обращениями
- Требования к срокам ответа на обращения
- Анализ обращений и периодические выводы о мерах, направленных на улучшение качества обслуживания клиентов

Разрешение споров

- Медиация
- Претензионный порядок
- Иной внесудебный порядок

Порядок применения Базового стандарта

- Требование о применении Базового стандарта

Контроль СРО

- Соблюдение членами СРО требований Базового стандарта



Минимальный объем раскрываемой информации (1/2)

- **наименование негосударственного пенсионного фонда** (далее - фонд), используемый фондом знак обслуживания, номер и дате выдачи лицензии на осуществление деятельности по пенсионному обеспечению и пенсионному страхованию, о членстве в саморегулируемой организации
- **место нахождения**, контактный **телефон** фонда, **адрес электронной почты**, адрес сайта фонда в сети «Интернет»
- **информация о членах совета директоров** (наблюдательного совета), лице, занимающем должность **ЕИО**, лице, занимающем должность **главного бухгалтера**
- полное и сокращенное **наименование** (при наличии) **управляющей компании** (управляющих компаний) и специализированного **депозитария фонда**
- **действующие пенсионные правила**, **действующие страховые правила** (в случае осуществления фондом деятельности по обязательному пенсионному страхованию), а также ранее действовавшие редакции указанных правил



Минимальный объем раскрываемой информации (2/2)

- **риски получателей финансовых услуг**, связанных с инвестированием или размещением пенсионных накоплений
- **доходность** финансовых услуг, оказываемых фондом, в прошлых периодах
- **гарантированность прав застрахованных лиц в системе обязательного пенсионного страхования** Российской Федерации при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений, а также о гарантиях исполнения фондом обязательств
- **дата внесения фонда в реестр негосударственных пенсионных фондов** - участников системы гарантирования прав застрахованных лиц (при наличии)
- **реестр агентов фонда** (при их наличии), а также о лицах, исключенных из реестра агентов фонда
- **способы и адреса направления обращений** получателей финансовых услуг
- **способы защиты прав получателей финансовых услуг**, включая информацию о наличии возможности и способах **досудебного урегулирования спора**, в том числе **о процедуре медиации** (при ее наличии)



Правила взаимодействия фонда с агентами

- установление требований о ведении фондом **реестра агентов фонда** (при их наличии)
- установление **оснований и порядка включения агентов в реестр агентов** фонда, а также к основания и порядку исключения из такого реестра
- **условия выплаты вознаграждения** агентам фонда
- условия агентских договоров, устанавливающим **ответственность агента перед фондом** за неисполнение либо ненадлежащее исполнение агентом данных ему фондом поручений



Требования о размещении информации в сети «Интернет»

- **общие условия** обязательного пенсионного **страхования**
- **порядок взаимодействия** застрахованного лица **с фондом** по договору обязательного пенсионного страхования
- деятельность фонда по негосударственному пенсионному обеспечению



Порядок рассмотрения фондом обращений (жалоб)

- **регистрация обращений и ответов** на них
- **порядок работы с обращениями** получателей финансовых услуг, обеспечивающий информирование получателя финансовой услуги о поступлении обращения
- **требования к формам и способам** предоставления получателю финансовой услуги **ответа на обращение**
- **требования к мотивировке ответа и описанию причин отказа** (если применимо)
- **требования к предельным срокам рассмотрения обращений**
- требования к **анализу обращений** получателей финансовых услуг и принятию решений о целесообразности **применения мер, направленных** на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений



Банк России

Центральный банк Российской Федерации

Служба по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

Пункт приема корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1, телефон +7 495 621-09-61

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12

Контактный центр: 8 800 250-40-72, +7 495 771-91-00

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru

