ПОРЯДОК
выбора согласованного способа связи АО «НПФ Эволюция» с получателем финансовых услуг
Редакция № 3

Москва – 2026

Содержание

1. Общие положения 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
ЕИСС	Единая информационно-справочная служба
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
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	Направленное в Фонд клиентом (его представителем) просьба, запрос, предложение или иное сообщение в письменной форме на бумажном носителе, в виде электронного документа, либо изложенное в устной форме и зарегистрированное Фондом (консультация, жалоба, претензия, благодарность, предложение)

2. Общее описание

2.1. Настоящий Порядок выбора согласованного способа связи АО «НПФ Эволюция» с получателем финансовых услуг 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.

2.2. Порядок определяет способы связи АО «НПФ Эволюция» 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. Получатель финансовых услуг может посетить лично офисы Фонда или его обособленные подразделения (отделения, офисы обслуживания, обособленные подразделения, представительства и пр.), уполномоченные на прием и обслуживание физических лиц.

Фонд вправе:

- осуществлять прием физических лиц в обособленных подразделениях по предварительной записи через ЕИСС;
- вести видеофиксацию и аудиозапись процесса приема физических лиц.

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

3.1.2. Телефонные переговоры. Получатель финансовых услуг может обратиться в ЕИСС, которая работает круглосуточно без выходных дней и перерывов (за исключением 31 декабря, 1 и 2 января каждого года) по телефону 8-800-700-65-54 (многоканальный).

В целях контроля качества оказания услуг телефонные переговоры записываются и хранятся в Фонде не менее 24 месяцев.

3.1.3. Почтовая связь. Получатель финансовых услуг может направить обращение на почтовый адрес: 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. Получатель финансовых услуг может направить в Фонд сообщение через форму на сайте www.evonpf.ru:

- «Остались вопросы» – для сообщений без вложений (evonpf.ru/kpp/#feedback-form, evonpf.ru/services/, evonpf.ru/situations/);
- «Задать вопрос» – для сообщений с загрузкой файлов.

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, доступ к которому предоставляется авторизованным в ней получателям финансовых услуг с использованием сайта в сети Интернет (lk.evonpf.ru) и/или в мобильном приложении Фонда (при наличии технической возможности).

3.1.7. Размещение информации на официальном сайте Фонда 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 – 3.1.6 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.

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 (мобильное приложение) Фонда.

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 (мобильного приложения) Фонда;
- 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

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