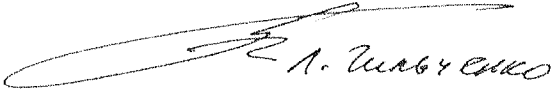


УТВЕРЖДЕН:
Решением Совета АНПФ
Протокол № 7 от 04.09.2018



А. Гулыев

**Внутренний стандарт
Организация работы негосударственных пенсионных фондов с
агентами по обязательному пенсионному страхованию и
негосударственному пенсионному обеспечению**

Москва, 2018 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий внутренний стандарт «Организация работы негосударственных пенсионных фондов с агентами по обязательному пенсионному страхованию и негосударственному пенсионному обеспечению» (далее - стандарт) разработан Саморегулируемой организацией Ассоциация негосударственных пенсионных фондов «Альянс пенсионных фондов» (далее – АНПФ) в соответствии с Федеральным законом от 13.07.2015 №223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Федеральным законом от 07.05.1998 №75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах» и Уставом АНПФ.

1.2. Настоящий стандарт устанавливает общие требования к организации работы негосударственных пенсионных фондов – членов АНПФ (далее – фонд, фонды) с агентами по заключению с потенциальными клиентами и (или) сопровождению договоров об обязательном пенсионном страховании (далее – договор об ОПС) и (или) договоров негосударственного пенсионного обеспечения (далее – договор НПО), включая досрочное негосударственное пенсионное обеспечение (далее- агент, агенты).

1.3. Настоящий стандарт принят в целях:

- 1) защиты прав и законных интересов клиентов фондов;
- 2) унификации деятельности фондов при организации работы с агентами и обеспечения контроля правомерности и качества деятельности агентов;
- 3) своевременного выявления и пресечения деятельности недобросовестных агентов;
- 4) снижения количества отказов ПФР в удовлетворении заявлений застрахованных лиц о переходе (досрочном переходе) к другому страховщику и количества отказов ПФР во внесении изменений в единый реестр застрахованных лиц по результатам рассмотрения заявлений застрахованных лиц о переходе (досрочном переходе) в другой фонд;
- 5) повышения уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания при заключении договоров об ОПС и договоров НПО, при их исполнении, своевременного урегулирования обращений (жалоб) клиентов, связанных с деятельностью агентов.

1.4. В настоящем стандарте используются следующие термины и определения:

договор негосударственного пенсионного обеспечения, договор досрочного негосударственного пенсионного обеспечения (далее - пенсионный договор, договор НПО) - соглашение между фондом и вкладчиком, в соответствии с которым вкладчик обязуется уплачивать пенсионные взносы в фонд, а фонд обязуется выплачивать участнику (участникам) негосударственную пенсию;

договор об обязательном пенсионном страховании (далее – договор об ОПС) - соглашение между фондом и застрахованным лицом в пользу застрахованного лица или его правопреемников, в соответствии с которым фонд обязан при наступлении пенсионных оснований осуществлять назначение и выплату застрахованному лицу накопительной пенсии и

(или) срочной пенсионной выплаты или единовременной выплаты либо осуществлять выплаты правопреемникам застрахованного лица;

правила фонда - документ, определяющий порядок и условия исполнения фондом обязательств по пенсионным договорам (пенсионные правила фонда), договорам об ОПС (страховые правила фонда);

вкладчик - физическое или юридическое лицо, являющееся стороной пенсионного договора и уплачивающее пенсионные взносы в фонд;

участник - физическое лицо, которому в соответствии с заключенным между вкладчиком и фондом пенсионным договором должны производиться или производятся выплаты негосударственной пенсии. Участник может выступать вкладчиком в свою пользу;

застрахованное лицо - физическое лицо, заключившее договор об ОПС;

страхователь - физическое или юридическое лицо, обязанное перечислять страховые взносы на финансирование накопительной пенсии в пользу застрахованного лица в соответствии с Федеральным законом от 15.12.2001 № 167-ФЗ «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации»;

клиенты – (совместно) вкладчики, участники, застрахованные лица и их правопреемники (в том числе потенциальные клиенты);

агент – физическое или юридическое лицо, которое в соответствии с заключенным с фондом договором за вознаграждение осуществляет от имени и за счет фонда действия, направленные на организацию заключения и (или) сопровождения договоров об ОПС и (или) договоров НПО.

субагент – физическое или юридическое лицо, которое в соответствии с заключенным с агентом фонда договором за вознаграждение осуществляет от имени и за счет фонда действия, направленные на организацию заключения и (или) сопровождения договоров об ОПС и (или) договоров НПО.

обращение (жалоба) – просьба, направленная в фонд или АНПФ клиентом фонда в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа, о восстановлении или защите нарушенных прав, связанных с деятельностью фонда.

1.5. Положения настоящего стандарта обязательны для применения негосударственными пенсионными фондами – членами АНПФ.

2. Общие требования к деятельности агентов

2.1. Агент по поручению фонда в пределах, определенных заключенным с фондом договором, за вознаграждение обязуется осуществлять деятельность, направленную на организацию заключения и (или) сопровождения договоров об ОПС и (или) договоров НПО.

2.2. Договоры об ОПС и договоры НПО, а также порядок их заключения должны соответствовать требованиям Федерального закона от 07.05.1998 №75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах», Федерального закона от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма», Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», иных федеральных законов, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных актов Банка России, страховым или пенсионным правилам фонда.

2.3. В случае если договор, заключаемый фондом и агентом, предусматривает право агента исполнять свои обязательства по договору с привлечением третьих лиц (субагентов или иных уполномоченных лиц (далее – субагенты)), договор должен предусматривать обязательство агента раскрыть фонду в установленной фондом форме перечень таких третьих лиц и нести ответственность за их действия как за свои собственные.

2.4. Агенты фондов обязаны:

2.4.1. Заботиться о поддержании деловой репутации фонда и АНПФ;

2.4.2. Добросовестно выполнять свои обязанности, установленные законом и заключенным с фондом договором;

2.4.3. В порядке, установленном договором с фондом, предоставлять фонду список субагентов агента, а также информацию о фактах и причинах прекращения работы с субагентами;

2.4.4. Проводить обучающие курсы для агентов, организуемые фондом и/или АНПФ.

2.5. Фонд обязан обеспечивать агентов следующей актуальной и действительной информацией и документами:

- документы, подтверждающие полномочия агента;
- страховые правила фонда;
- пенсионные правила фонда;
- копия лицензии фонда;
- копия устава фонда;
- информация о фонде (полное и сокращенное наименование фонда, адрес места нахождения фонда и его офисов, контактный телефон, адрес официального сайта фонда);
- информация о правах и обязанностях клиентов;
- сведения о маркетинговых и иных ограничениях деятельности агента, установленные законодательством Российской Федерации, настоящим стандартом и договором с агентом.

Фонд обязан проинформировать агентов (субагентов) об их обязанности постоянного наличия при осуществлении деятельности в качестве агента для ознакомления по требованию

клиентов паспорта или иного документа, удостоверяющего личность агента, а также перечисленных выше информации и документов.

2.6. При работе с агентами фонды обязаны:

2.6.1. На постоянной основе осуществлять контроль соответствия деятельности агентов требованиям настоящего стандарта;

2.6.2. Проводить верификацию (проверку сведений) кандидатов в агенты с целью выявления недобросовестных агентов.

3. Требования к агентам при заключении договоров об ОПС, договоров НПО и ограничения маркетинга

3.1. При заключении договоров об ОПС, договоров НПО агенты должны выполнять следующие действия:

3.1.1. Информировать потенциального клиента, что оформление договора об ОПС и НПО является добровольным и ознакомить потенциального клиента с содержанием договора об ОПС и НПО и правилами фонда;

3.1.2. Не вводить в заблуждение относительно содержания и смысла подписываемого договора об ОПС и договора НПО и/или других документов, входящих в комплект документов, с целью побудить потенциального клиента подписать необходимые документы;

3.1.3. Информировать потенциального клиента (застрахованное лицо) о способах подачи заявления о переходе (о досрочном переходе) к другому страховщику (другой фонд или ПФР), а также о подаче уведомления застрахованного лица о замене выбранного им страховщика по ОПС или уведомления об отказе от смены страховщика;

3.1.4. Перед заключением договора об ОПС в обязательном порядке информировать потенциального клиента (застрахованного лица) о возможной потере накопленного у текущего страховщика инвестиционного дохода в случае досрочного перехода к новому страховщику (чаще, чем раз в пять лет);

3.1.5. Перед заключением договора об ОПС в обязательном порядке информировать клиента о возможности предварительного уточнения, посредством обращения к текущему страховщику или через Портал Госуслуги о сформированных средствах пенсионных накоплений, а также о сумме дохода от инвестирования средств пенсионных накоплений (по состоянию на 31 декабря предыдущего финансового года), не подлежащего передаче в случае удовлетворения заявления застрахованного лица о досрочном переходе, или сумме убытка (по состоянию на 31 декабря предыдущего финансового года), не подлежащего гарантийному восполнению в случае удовлетворения заявления застрахованного лица о досрочном переходе;

3.1.6. Не использовать персональные данные клиентов, полученные в процессе заключения с ними договора об ОПС и договора НПО, в своих личных интересах и/или в интересах третьих лиц;

3.1.7. Не предлагать какие-либо выгоды (предоставление скидок, бонусов, льготных условий при оформлении банковских и других услуг, участия в стимулирующих лотереях, а также иных предложений, связанных с возникновением материальной или нематериальной выгоды) потенциальному клиенту по ОПС (застрахованному лицу) в обмен на заключение договора об ОПС или в целях сохранения его действия;

3.1.8. В целях привлечения потенциальных клиентов и оформления с ними договоров об ОПС, а также в целях сохранения действия действующего договора об ОПС с застрахованным лицом, агенты имеют право использовать только те рекламные и маркетинговые материалы, которые были предварительно письменно согласованы или предоставлены фондом.

3.2. Основные требования к взаимодействию агентов с потенциальными клиентами при заключении договоров ОПС, НПО:

3.2.1. При заключении договоров ОПС, НПО агент обязан действовать добросовестно и разумно в интересах фонда, с учетом установленных ограничений, в том числе агент обязан:

- не вводить в заблуждение потенциальных клиентов посредством предоставления недостоверной информации об «обязательности» заключения договора об ОПС, договора НПО или о действиях от имени ПФР, органов государственной власти или местного самоуправления, государственных органов социального обеспечения и иных организаций, помимо фонда;

- не искажать и не предоставлять заведомо недостоверную информацию о деятельности любого фонда, включая текущего страховщика застрахованного лица;

- не делать в устной или письменной форме заявления или прогнозы относительно результатов будущей инвестиционной деятельности фонда;

- не делать в устной или письменной форме заявления, распространяемые среди застрахованных лиц, о фонде или его управляющей компании, которые заведомо направлены на введение в заблуждение или содержат недостоверную информацию.

3.3. Агенты - юридические лица обязаны повышать квалификацию своих сотрудников, вовлеченных в реализацию услуг для фондов: организовывать курсы обучения, включающие информацию по основным нормативным актам, деятельности фондов, правилам фонда, порядке оформления договоров об ОПС, договоров НПО и сопутствующих документов, требованиям к идентификации клиентов и т.д.

3.4. Фонды не должны допускать как в деятельности фонда, так и в деятельности агентов фонда нарушения ограничений маркетинга, установленных статьей 36.27 Федерального закона от 07.05.1998 № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах».

4. Контроль за деятельностью агентов

4.1. Фонд обязан контролировать деятельность агентов и фиксировать факты нарушений, неисполнения или ненадлежащего исполнения ими обязательств, определенных

договорами, настоящим стандартом, а также нормативными правовыми актами Российской Федерации и иными нормативными актами (далее – нарушения).

4.2. В целях контроля порядка осуществления агентами своей деятельности, фонд вправе проводить следующие мероприятия: контроль за исполнением положений договора, заключенного с агентами, определяющих технологию работы агентов в целях заключения договоров об ОПС и договоров НПО (регламенты, инструкции и т.п.); учет и работа с обращениями (жалобами) на действия агентов в целях заключения договоров об ОПС и договоров НПО (организация телефонной «горячей линии» для обращений, телефонные опросы и анкетирование клиентов при заключении договоров об ОПС и договоров НПО и т.п.); иные мероприятия, направленные на контроль за соблюдением порядка заключения договоров об ОПС и НПО.

5. Контроль за соблюдением стандарта

5.1. АНПФ осуществляет проверки соблюдения положений настоящего стандарта членами АНПФ.

5.2. Члены АНПФ осуществляют контроль соблюдения положений настоящего стандарта своими должностными лицами и работниками.

5.3. Для осуществления контроля за соблюдением настоящего стандарта при оказании услуг агентами при оформлении договоров об ОПС и договоров НПО АНПФ и фонды имеют право проводить проверки, как «тайный покупатель», действий агентов (субагентов) и используемых ими рекламных материалов при заключении договоров ОПС и договоров НПО.

6. Порядок введения настоящего стандарта в действие

6.1. Настоящий стандарт вступает в силу со дня принятия решения о его утверждении Советом АНПФ.

6.2. Фонды – члены АНПФ обязаны привести отношения с агентами, договоры с которыми были заключены ранее вступления в силу настоящего стандарта, в соответствие с требованиями стандарта в течение 1 (одного месяца) с даты вступления его в силу. Договоры, заключаемые с агентами после вступления в силу настоящего стандарта, должны соответствовать установленным стандартом требованиям.