

УТВЕРЖДЕН:

Решением Совета АНПФ
Протокол № 7 от 04.09.2018

Внесены изменения и дополнения:

Протокол № 6 от 24.05.2019
Протокол № 12 от 22.10.2020

ВНУТРЕННИЙ СТАНДАРТ
по организации привлечения
негосударственными пенсионными фондами клиентов и
по взаимодействию с агентами по
обязательному пенсионному страхованию и
негосударственному пенсионному обеспечению

Москва, 2020 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий внутренний стандарт «По организации привлечения негосударственными пенсионными фондами клиентов и по взаимодействию 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 привлечения клиентов негосударственными пенсионными фондами – членами АНПФ (далее – фонд, фонды), а также по взаимодействию 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 – ДНПО).

1.3. Настоящий стандарт принят в целях:

- 1) защиты прав и законных интересов клиентов фондов;
- 2) унификации деятельности фондов при организации привлечения клиентов по обязательному пенсионному страхованию и негосударственному пенсионному обеспечению, а также при взаимодействии 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, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, 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, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которое в соответствии с заключенным с агентом или субагентом 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 – направленное в фонд, АНПФ, Банк России, Пенсионный фонд Российской Федерации, Роскомнадзор, органы полиции, прокуратуры, иные компетентные органы государственной власти, клиентом либо его представителем (правопреемником) в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа, или поданное через уполномоченный контактный центр фонда заявление, жалоба, просьба или предложение, касающееся оказания ему финансовых услуг (продуктов) фонда;

мисселинг – недобросовестная практика продаж клиентам финансовых услуг (продуктов) фонда, выражающаяся в непредоставлении полной, прозрачной и достоверной информации об условиях финансовой услуги и характере финансового продукта фонда, а также о сопутствующих им рисках, их стоимости и иных существенных условиях;

риск – вероятность возникновения у клиента непредвиденных потерь ожидаемой прибыли, дохода или имущества, денежных средств и других ресурсов в связи с приобретением финансовой услуги (продукта) фонда;

верификация – комплекс мероприятий, осуществляемый фондом, направленных на подтверждение волеизъявления застрахованных лиц по смене страховщика после оформления договоров об ОПС с целью минимизации рисков возникновения недобросовестных практик взаимодействия фондов и их агентов с получателями финансовых услуг.

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

2. Предоставление информации клиентам негосударственных пенсионных фондов

2.1. Минимальный объем предоставляемой информации

Информация предоставляется фондами одним из следующих способов: на информационных стендах, стойках, в папках-накопителях в офисе, на официальном сайте в сети «Интернет», в личном кабинете клиента, в мобильном приложении (при наличии) путем размещения информации и/или ссылки на размещенную информацию.

Минимальный объем предоставляемой информации включает:

1) текст стандарта (или ссылку на стандарт, размещенный на сайте саморегулируемой организации);

2) полное и (или) сокращенное фирменное наименование фонда, а также номер лицензии фонда, информацию о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации), об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из саморегулируемой организации);

3) устав фонда, его пенсионные правила, а в случае осуществления деятельности по обязательному пенсионному страхованию – страховые правила, а также полный текст зарегистрированных изменений и дополнений в них;

4) бухгалтерскую (финансовую) отчетность, аудиторское и актуарное заключения, составленные на последнюю отчетную дату;

5) полное и (или) сокращенное фирменное наименование управляющей компании (управляющих компаний) и специализированного депозитария фонда, а также номера их лицензий;

6) формы договоров негосударственного пенсионного обеспечения по каждой пенсионной схеме;

7) форму договора об обязательном пенсионном страховании, формы заявлений застрахованного лица о переходе, формы заявлений застрахованного лица о досрочном переходе, форму уведомления об отказе от смены страховщика и уведомления о замене страховщика;

8) о видах деятельности, осуществляемых негосударственным пенсионным фондом;

9) об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за деятельностью негосударственных пенсионных фондов (с указанием ссылки на сайт или официальный адрес);

10) о способах и адресах для направления обращений получателей финансовых услуг в негосударственный пенсионный фонд, в органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью негосударственных пенсионных фондов, в саморегулируемую организацию, а также в орган досудебного рассмотрения споров (при наличии);

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

12) о порядке получения финансовой услуги, в том числе документах, связанных с оказанием финансовой услуги;

13) ключевой информационный документ по обязательному пенсионному страхованию, содержащий общую информацию о финансовой услуге и описание основных рисков финансовой услуги (далее – ключевой информационный документ), рекомендуемая форма которого предусмотрена в *Приложении №1* к стандарту;

14) информацию, раскрываемую фондом в соответствии с требованиями Федерального закона от 07.05.1998 №75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах», пенсионными и страховыми правилами фонда;

15) иную информацию, предусмотренную нормативными актами Банка России.

2.2. Обязательная к доведению информация

При оказании финансовой услуги по обязательному пенсионному страхованию клиенту предоставляется возможность ознакомиться с ключевым информационным документом, (размещается на информационных стендах, стойках, в папках-накопителях, на официальном сайте или иным доступным способом).

Кроме того, до заключения договора клиент должен быть проинформировано следующим:

1) заключение договора об ОПС и (или) договора НПО носит добровольный характер;

2) до заключения договора клиент обязан ознакомиться с содержанием соответствующего договора, пенсионных и (или) страховых правил фонда, ключевого информационного документа (при оказании финансовой услуги по обязательному пенсионному страхованию);

3) о возможной потере накопленного у текущего страховщика инвестиционного дохода и части средств пенсионных накоплений в случае досрочного перехода к новому страховщику (помимо информации о рисках финансовой услуги по обязательному пенсионному страхованию, содержащейся в ключевом информационном документе).

3. Противодействие мисселингу при организации продаж

При организации продаж финансовых услуг негосударственными пенсионными фондами (и их агентами) признаются недопустимыми к применению следующие приемы продаж:

1) Гарантирование инвестиционного дохода

Не допускается в рамках устных или письменных рекомендаций при заключении договора гарантировать инвестиционный доход от инвестирования пенсионных накоплений и размещения пенсионных резервов, **за исключением случаев, когда такая гарантированная доходность предусмотрена договором НПО.** В случае, если фонд или агент (субагент) строит предположения о возможной доходности будущих периодов, в том числе на основании ретроспективных данных, он обязан проинформировать клиента о том, что данная информация является прогнозом;

2) Недобросовестная конкуренция

Не допускается предоставлять заведомо недостоверную информацию о деятельности любого фонда, в том числе текущего страховщика потенциального клиента;

3) Навязывание

Не допускается навязывание финансового продукта, в том числе путем формирования негативных прогнозов относительно возможности предоставления прочих продуктов и услуг (например, в отношении иных финансовых услуг, оказываемых агентом) без заключения договора с фондом;

4) Введение в заблуждение

Не допускается введение в заблуждение относительно сущности заключаемого с фондом договора, его добровольного характера, особенностей и присущих ему рисков, предложение самостоятельного поиска информации о продукте и фонде в сети «Интернет» и других источниках;

5) Соккрытие информации

Не допускается сокрытие или уклонение от предоставления информации, подлежащей раскрытию и предоставлению фондами в соответствии с требованиями законодательства РФ, Пенсионными и Страховыми правилами фонда и настоящим стандартом;

б) Дискриминация

Не допускается негативное, предвзятое, неравное отношение к клиенту по любым основаниям.

4. Правила взаимодействия негосударственного пенсионного фонда (агентов фонда) с клиентом

4.1. При заключении договоров с клиентами-физическими лицами фонд (его агенты и субагенты) обязаны соблюдать Порядок действий, предусмотренный Приложением №2 к стандарту.

4.2. Для предоставления информации клиенту негосударственный пенсионный фонд (его агенты и субагенты) обязаны использовать согласованные с клиентом при заключении договора способы взаимодействия.

4.3. Негосударственный пенсионный фонд (его агенты и субагенты) обязан обеспечить возможность взаимодействия с клиентом способами, установленными договором, а также посредством телефонной, почтовой и иной связи.

4.4. Порядок верификации и способы фиксации волеизъявления застрахованных лиц после оформления договора об ОПС:

4.4.1. Фонд обязан обеспечить проведение верификации и фиксацию телефонных переговоров и/или смс-сообщений, с целью подтверждения проверки качества оказанных услуг своими работниками или агентами при оформлении договора об ОПС с получателем финансовых услуг.

4.4.2. Для целей исполнения пп.4.4.1. настоящей статьи фонд обязан в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента оформления договора об ОПС, но не позднее даты передачи экземпляра договора об ОПС в территориальные отделения Пенсионного фонда Российской Федерации провести следующие мероприятия:

- осуществить телефонный звонок на контактный телефон получателя финансовых услуг, указанный им в анкете и/или в договоре об ОПС (в случае невозможности дозвониться до получателя финансовых услуг, фонд должен осуществить не менее 5 (пяти) попыток телефонных звонков).

4.4.3. При положительном результате попытки прозвона работник фонда или сотрудник внешнего контакт-центра обязан идентифицировать получателя финансовых услуг (ФИО, дата рождения, адрес регистрации/проживания) и получить однозначные (да/нет) ответы получателя финансовых услуг на следующие вопросы:

- подтверждаете ли Вы свое волеизъявление на заключение договора об ОПС с фондом?
- подтверждаете ли Вы, что Вас проинформировали способах и вариантах оформления заявлений на смене текущего страховщика?
- подтверждаете ли Вы, что работники фонда или его агента проинформировали Вас о риске возможной потери накопленного инвестиционного дохода и способах получения информации о возможной потере инвестиционного дохода?
- подтверждаете ли Вы, что в процессе оформления договора об ОПС работник или агент фонда не пытался Вам навязать услугу по оформлению договора об ОПС и не оказывал на Вас давление, с целью заключения данного договора?
- иные вопросы по усмотрению фонда, ответы на которые могут позволить фонду установить нарушения настоящего Стандарта при заключении договора об ОПС.

4.4.4. В случае хотя бы одного отрицательного ответа получателя финансовых услуг на вопросы, указанные в пп 4.4.3. настоящей статьи, фонд обязан:

- принять меры по недопущению передачи оформленного договора об ОПС с указанным получателем финансовых услуг в территориальные отделения Пенсионного фонда Российской Федерации либо

- предоставить получателю финансовых услуг соответствующие разъяснения и информацию по вопросам, указанным в пп 4.4.3 настоящей статьи, в отношении которых был получен отрицательный ответ, и повторно задать получателю финансовых услуг вопрос о подтверждении волеизъявления на заключение договора об ОПС с фондом (дальнейшие действия фонда определяются в соответствии с абз. 2 пп. 4.4.4. настоящей статьи).

4.4.5. Фонд обеспечивает хранение записей телефонных переговоров, указанных в настоящей статье, в течение не менее 2 (двух) лет со дня их фиксации.

4.4.6. В случае, если 5 (пять) попыток дозвониться до получателя финансовых услуг оказались безрезультатными, фонд отправляет на мобильный телефонный номер получателя финансовых услуг смс-сообщение следующего содержания: «Уважаемый клиент! В случае если Вы подтверждаете свое согласия на оформление договора об обязательном пенсионном страховании с XXXXXX просим вас прислать ответное смс-сообщение или перезвонить на телефон «горячей линии» фонда +7 XXX-XX-XX. Также просим сообщить представителям фонда если Вас не проинформировали о возможной потере инвестиционного дохода при досрочной смене страховщика»

4.4.7. При не поступлении обратного звонка или смс-сообщения либо поступлении ответного смс-сообщения или звонка получателя финансовых услуг в котором он не подтверждает своего волеизъявления на заключение договора об ОПС в течение установленного фондом срока (но не позднее даты передачи экземпляра договора об ОПС в территориальные отделения Пенсионного фонда Российской Федерации), фонд обязан принять меры по

недопущению передачи оформленного договора об ОПС с указанным получателем финансовых услуг в территориальные отделения Пенсионного фонда Российской Федерации.

4.5. Фонды (и их агенты) при взаимодействии с клиентом до заключения договора об ОПС обязаны соблюдать требования настоящего Стандарта с целью минимизации рисков возникновения недобросовестных практик взаимодействия фондов и их агентов с получателями финансовых услуг.

5. Общие требования к деятельности агентов

5.1. Агентами и Субагентами негосударственного пенсионного фонда могут являться кредитные и некредитные финансовые организации, а также иные юридические лица, индивидуальные предприниматели и физические лица.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. Агенты (субагенты) фондов обязаны:

5.4.1. Заботиться о поддержании деловой репутации фонда и АНПФ;

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

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

5.4.4. Проводить обучающие курсы для агентов и субагентов, непосредственно взаимодействующих с клиентами при оказании услуг на основании методических материалов, представленных фондом, с учетом рекомендаций АНПФ, а также тестирование по результатам такого обучения. Информировать фонд о факте проведения обучения и результатах тестирования. По запросу АНПФ фонды обязаны предоставить информацию о проведенном обучении.

5.5. 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.

5.6. При работе с агентами фонды, в соответствии с порядком, установленным внутренними документами фонда, обязаны:

5.6.1. Непрерывно осуществлять контроль соответствия деятельности агентов и субагентов требованиям настоящего стандарта;

5.6.2. Проводить верификацию (проверку сведений) кандидатов в агенты и субагенты с целью выявления недобросовестных агентов (субагентов).

5.6.3. Оказывать практическую помощь в проведении верификационных мероприятий субагентов, проводимых агентом. Осуществлять контроль качества таких проверок.

5.7. АНПФ вправе проводить проверочные мероприятия по выполнению фондами требований настоящего Стандарта, в том числе контрольные закупки. Порядок проведения проверочных мероприятий устанавливаются внутренними стандартами АНПФ.

6. Требования к условиям договора, заключаемого фондом с агентом

6.1. Гражданско-правовой договор с агентом должен содержать следующие условия:

- 1) обязанность агентов соблюдать настоящий стандарт;
- 2) условия выплаты вознаграждения агентам, стимулирующие недобросовестные действия агентов при заключении договора с клиентом. Такими условиями могут являться:

- условие о оплате вознаграждения по агентскому договору только по результатам проверки фондом достоверности данных о клиентах, содержащихся в переданных в фонд агентом договорах, фактов их заключения указанными в договорах клиентами;

- возможность приостановки текущих выплат агентского вознаграждения в случае возникновения у фонда оснований подозревать наличие факта недобросовестных действий со

стороны агента, в том числе в случае поступления в фонд, саморегулируемую организацию, Банк России, государственные органы жалоб на действия агента;

- возможность начисления и удержания фондом пеней/штрафов из текущих выплат по агентскому договору в случае возникновения у фонда оснований подозревать наличие факта недобросовестных действий со стороны агента, в том числе в случае поступления в фонд, саморегулируемую организацию, Банк России, государственные органы жалоб на действия агента;

- иные условия выплаты вознаграждения, обуславливающие возможность выплат исключительно за добросовестно исполненные обязательства

3) положения об обязанности агента обеспечить наличие в своих офисах (при наличии) программного обеспечения, необходимого для оформления договора об ОПС и договора НПО с клиентом.

4) положения об ответственности агента за:

- неисполнение либо ненадлежащее исполнение агентом настоящего Стандарта;
- предоставление клиентам недостоверных сведений о доходности фондов от инвестирования пенсионных накоплений, размещения пенсионных резервов;

- неисполнение либо ненадлежащее исполнение агентом данных ему фондом поручений;
- нарушение маркетинговых ограничений в виде предложения агентом застрахованным лицам различных выгод, в том числе денежных поощрений, либо улучшения условий предоставления финансовых услуг за переходы в фонды;

- введение застрахованных лиц в заблуждение относительно порядка подачи заявлений в Пенсионный фонд Российской Федерации о досрочном переходе;

- незаконные отказы от заключения договоров об обязательном пенсионном страховании.

5) установление неустойки по каждому выявленному случаю неисполнения либо ненадлежащего исполнения агентом данных ему фондом поручений, повлекших нарушение прав и законных интересов получателей финансовых услуг;

б) положения о компенсации сверх неустойки причиненных фонду убытков в результате неисполнения либо ненадлежащего исполнения агентом данных ему фондом поручений, повлекших нарушение прав и законных интересов получателей финансовых услуг;

7) обязанность агента по устранению негативных последствий неисполнения либо ненадлежащего исполнения агентом данных ему фондом поручений, повлекших нарушение прав и законных интересов получателей финансовых услуг, сверх неустойки;

6.2. В случае если договор, заключаемый фондом и агентом, предусматривает право агента исполнять свои обязательства по договору с привлечением третьих лиц (субагентов), договор должен предусматривать обязательство агента предоставить фонду в установленной фондом форме перечень таких третьих лиц и нести ответственность за их действия как за свои

собственные. При этом, субагент не вправе заключать с третьими лицами договоры об оказании финансовых услуг от имени фонда, за исключением случаев, когда в соответствии с пунктом 1 статьи 187 Гражданского кодекса Российской Федерации субагент может действовать на основе передоверия. Порядок и последствия такого передоверия определяются по правилам, предусмотренным статьей 976 Гражданского кодекса Российской Федерации.

6.3. Договор с агентом должен содержать положения, предусматривающие право фонда на односторонний отказ от исполнения обязательств по договору с агентом и (или) применение к нему штрафных санкций в случае нарушения последним условий договора, указанных в пунктах 6.1. – 6.2. настоящего стандарта, а также в случае отказа агента фонда (субагентов) от прохождения обучения, организованного фондом.

6.4. Договор с агентом не должен содержать каких-либо стимулирующих условий за заключение договоров об ОПС при досрочных переходах застрахованных лиц из Пенсионного фонда РФ в фонд, из фонда в фонд или из фонда в Пенсионный фонд РФ, а также в иных случаях при реализации клиентам финансовых услуг (продуктов) фонда, если их приобретение (заключение) клиентом наносит ущерб интересам клиента.

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

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

7.1.1. 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;

7.1.2. 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;

7.1.3. 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;

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

7.1.5. 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 исполнению в случае удовлетворения заявления застрахованного лица о досрочном переходе;

7.1.6. 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;

7.1.7. 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;

7.1.8. 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.

7.2. Основные требования к взаимодействию агентов с потенциальными клиентами при заключении договоров об ОПС и НПО:

7.2.1. При заключении договоров об ОПС и 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.

7.3. 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, иным требованиям, обязаны представлять фонду документы, подтверждающие проведение обучения своих сотрудников не реже одного раза в год. По запросу АНПФ фонды обязаны предоставить информацию по обучению.

7.4. 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».

8. Контроль за деятельностью агентов

8.1. 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 нормативными актами Банка России (далее – нарушения).

8.2. 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.

9. Контроль за соблюдением стандарта

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

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

9.3. 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 действий агентов (субагентов) и используемых ими рекламных материалов при заключении договоров об ОПС и договоров НПО.

10. Порядок введения настоящего стандарта в действие

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

10.2. 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 6 (шести месяцев) с даты вступления его в силу. Договоры, заключаемые с агентами после вступления в силу настоящего стандарта, должны соответствовать установленным стандартом требованиям.

11. Ответственность

11.1. За несоблюдение фондами и их агентами настоящего стандарта АНПФ вправе применить в отношении своих членов меры воздействия, предусмотренные внутренним стандартом АНПФ «Система мер воздействия и порядок их применения за несоблюдение членами АНПФ требований базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов АНПФ».

Приложение №1

к Внутреннему стандарту по организации привлечения негосударственными пенсионными фондами клиентов и по взаимодействию с агентами по обязательному пенсионному страхованию и негосударственному пенсионному обеспечению

1.1. Рекомендуемая форма ключевого информационного документа по обязательному пенсионному страхованию

Ключевой информационный документ (КИД)		
<p>Настоящий документ является ключевым информационным документом по информированию застрахованных лиц о негосударственном пенсионном фонде (далее – НПФ), предоставляющем услугу по обязательному пенсионному страхованию, ее сущности, стоимости и основных рисках.</p> <p>Данный документ не является рекламным материалом.</p>		
1.	Информация о поставщике финансовой услуги – негосударственном пенсионном фонде, а также об агенте фонда (если применимо)	<p><i>Указывается следующая информация в отношении НПФ (страховщик), а также агента (при наличии, если применимо):</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Полное и сокращенное фирменное наименование, ОГРН, ИНН;– номер лицензии фонда;– сведения о месте или местах (с указанием адреса помещения, адреса сайта и номеров телефонов), где можно получить подробную информацию об НПФ и ознакомиться с уставом, страховыми правилами, а также с иными документами, предусмотренными Федеральным законом от 07.05.1998 №75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах» и нормативными актами Банка России;– адрес официального сайта в сети «Интернет»;– адрес электронной почты. <p><i>* Если договор заключается через агента, то дополнительно указывается, что агент не является стороной такого договора, а выступает от имени указанного в настоящем разделе НПФ, который является стороной договора и оказывает финансовую услугу.</i></p>
2.	Потенциальные получатели финансовой услуги	<p>Получателями финансовой услуги могут стать застрахованные лица, определенные законодательством Российской Федерации.</p>
3.	Наименование и тип предоставляемого продукта/услуги	<p>Договор об обязательном пенсионном страховании (Договор об ОПС).</p> <p>В соответствии с Договором об ОПС НПФ 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.</p> <p><i>* Для осуществления перевода средств пенсионных накоплений к другому страховщику по обязательному пенсионному страхованию (НПФ или ПФР) помимо заключения Договора об ОПС необходимо до 01 декабря текущего года подать в ПФР заявление застрахованного лица о переходе (досрочном переходе).</i></p>

4.	Специфика (особенности) продукта/услуги	<p>1. Обращаться за назначением выплат за счет средств пенсионных накоплений необходимо только при наступлении законодательных оснований для соответствующего вида выплаты.</p> <p>2. Законодательством Российской Федерации предусмотрена вероятность получения НПФ отрицательного результата при инвестировании средств пенсионных накоплений по итогам одного календарного года, но не допускается получение отрицательного результата по итогам периода, кратного пяти годам с года вступления в силу Договора об ОПС.</p> <p>3. Обращаться за выплатой средств пенсионных накоплений умершего застрахованного лица необходимо до истечения 6 месяцев с даты смерти застрахованного лица.</p>
5.	Прекращение действия договора об ОПС	<p>Основания прекращения действия Договора об ОПС определены статьей 36.5 Федерального закона от 07.05.1998 № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах».</p> <p>Расторжение Договора об ОПС исключительно по волеизъявлению застрахованного лица законодательством Российской Федерации не предусмотрено.</p>
6.	Описание основных рисков услуги	<p>1. При смене НПФ чаще, чем один раз в пять лет с даты вступления в силу Договора об ОПС возможно потерять заработанный страховщиком инвестиционный доход, а также, при отрицательном результате инвестирования, часть средств пенсионных накоплений.</p> <p>2. В случае пропуска срока для обращения за выплатой средств пенсионных накоплений умершего застрахованного лица (6 месяцев) он может быть восстановлен только в судебном порядке.</p> <p>3. При инвестировании средств пенсионных накоплений возможно увеличение или уменьшение дохода от инвестирования пенсионных накоплений, результаты инвестирования в прошлом не определяют доходов в будущем, государство не гарантирует доходности инвестирования пенсионных накоплений.</p>
7.	Сборы и платежи, которые подлежат уплате получателем услуги	<p>Застрахованное лицо не осуществляет оплату каких-либо сборов и платежей по Договору об ОПС.</p>
8.	Гарантирование пенсионных накоплений	<p>Законодательством Российской Федерации предусмотрена система сохранности пенсионных накоплений.</p> <p>Фонд включен в реестр негосударственных пенсионных фондов – участников системы гарантирования прав застрахованных лиц.</p>
9.	Организация приема обращений застрахованных лиц	<p>Указывается порядок направления обращений застрахованных лиц (в т.ч. в адрес агента), адрес направления обращений (в т.ч. электронный), предельный срок рассмотрения обращений; Организация, осуществляющая надзор за деятельностью НПФ.</p>

		Служба Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг https://www.cbr.ru https://www.cbr.ru/finmarket/protection/
10.	Дополнительная релевантная информация	Необходимо своевременно информировать НПФ об изменении своих данных (паспортных, контактных и т.д.).

1.2. Рекомендуемая форма ключевого информационного документа по негосударственному пенсионному обеспечению

Ключевой информационный документ (КИД)		
<p>Настоящий документ является ключевым информационным документом по информированию вкладчиков-физических лиц о негосударственном пенсионном фонде (далее – НПФ), предоставляющем услугу по негосударственному пенсионному обеспечению, ее сущности, стоимости и основных рисках.</p> <p>Данный документ не является рекламным материалом.</p>		
1.	Информация о поставщике финансовой услуги – негосударственном пенсионном фонде, а также об агенте фонда (если применимо)	<p><i>Указывается следующая информация в отношении НПФ, а также агента (при наличии, если применимо):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Полное и сокращенное фирменное наименование, ОГРН, ИНН; – номер лицензии фонда; – сведения о месте или местах (с указанием адреса помещения, адреса сайта и номеров телефонов), где можно получить подробную информацию об НПФ и ознакомиться с уставом, пенсионными правилами, а также с иными документами, предусмотренными Федеральным законом от 07.05.1998 №75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах» и нормативными актами Банка России; – адрес официального сайта в сети «Интернет»; – адрес электронной почты. <p><i>*Если договор заключается через агента, то дополнительно указывается, что агент не является стороной такого договора, а выступает от имени указанного в настоящем разделе НПФ, который является стороной договора и оказывает финансовую услугу.</i></p>
2.	Потенциальные получатели финансовой услуги	
3.	Наименование и тип предоставляемого продукта/услуги	
4.	Специфика (особенности) продукта/услуги	
5.	Прекращение действия договора негосударственного пенсионного обеспечения	
6.	Описание основных рисков услуги	
7.	Сборы и платежи, которые подлежат уплате получателем услуги	

8.	Организация приема обращений вкладчиков (участников)	<p>Указывается порядок направления обращений вкладчиков-физических лиц (в т.ч. в адрес агента), адрес направления обращений (в т.ч. электронный), предельный срок рассмотрения обращений; Организация, осуществляющая надзор за деятельностью НПФ.</p> <p>Служба Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг</p> <p>https://www.cbr.ru</p> <p>https://www.cbr.ru/finmarket/protection/</p>
9.	Дополнительная релевантная информация	Необходимо своевременно информировать НПФ об изменении своих данных (паспортных, контактных и т.д.).

Приложение №2

к Внутреннему стандарту по организации привлечения негосударственными пенсионными фондами клиентов и по взаимодействию с агентами по обязательному пенсионному страхованию и негосударственному пенсионному обеспечению

Порядок действий негосударственных пенсионных фондов (их агентов) при заключении договоров с клиентами-физическими лицами

Негосударственные пенсионные фонды, а также их агенты при заключении договоров с клиентами-физическими лицами обязаны:

1. до приема на обслуживание идентифицировать клиента, представителя клиента и (или) выгодоприобретателя;
2. до заключения договора предоставить клиенту (устно или письменно) информацию, предусмотренную пунктом 2.2. стандарта, а также обеспечить возможность ознакомления клиента с ключевым информационным документом и другими информационными материалами (документами), предусмотренными пунктом 2.1. стандарта;
3. не применять следующие приемы продаж:

3.1. Гарантирование инвестиционного дохода

Не допускается в рамках устных или письменных рекомендаций при заключении договора гарантировать инвестиционный доход от инвестирования пенсионных накоплений и размещения пенсионных резервов. В случае, если фонд или агент (субагент) строит предположения о возможной доходности будущих периодов, в том числе на основании ретроспективных данных, он обязан проинформировать клиента о том, что данная информация является прогнозом;

3.2. Недобросовестная конкуренция

Не допускается предоставлять заведомо недостоверную информацию о деятельности любого фонда, в том числе текущего страховщика потенциального клиента;

3.3. Навязывание

Не допускается навязывание финансового продукта, в том числе путем формирования негативных прогнозов относительно возможности предоставления прочих продуктов и услуг (например, в отношении иных финансовых услуг, оказываемых агентом) без заключения договора с фондом;

3.4. Введение в заблуждение

Не допускается введение в заблуждение относительно сущности заключаемого с фондом договора, его добровольного характера, особенностей и присущих ему рисков, предложение самостоятельного поиска информации о продукте и фонде в сети «Интернет» и других источниках;

3.5. Соккрытие информации

Не допускается сокрытие или уклонение от предоставления информации, подлежащей раскрытию и предоставлению фондами в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, Пенсионными и Страховыми правилами фонда и настоящим стандартом;

3.6. Дискриминация

Не допускается негативное, предвзятое, неравное отношение к клиенту по любым основаниям;

4. заключать договоры с клиентами только после информирования клиента о финансовой услуге и основных рисках финансовой услуги;
5. использовать согласованные с клиентом при заключении договора способы взаимодействия;
6. соблюдать иные требования стандарта;
7. соблюдать требования действующего законодательства РФ.