

**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 мобильном приложении 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 следующем:

- 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;

#### **6) 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;

6) 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 лица) 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 восполнению 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

<b>Ключевой информационный документ (КИД)</b>		
Настоящий документ является ключевым информационным документом по информированию застрахованных лиц о негосударственном пенсионном фонде (далее – НПФ), предоставляющем услугу по <b>обязательному пенсионному страхованию</b> , ее сущности, стоимости и основных рисках. Данный документ не является рекламным материалом.		
1.	Информация о поставщике финансовой услуги – негосударственном пенсионном фонде, а также об агенте фонда (если применимо)	<i>Указывается следующая информация в отношении НПФ (страховщик), а также агента (при наличии, если применимо):</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– Полное и сокращенное фирменное наименование, ОГРН, ИНН;</li><li>– номер лицензии фонда;</li><li>– 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;</li><li>– адрес официального сайта в сети «Интернет»;</li><li>– адрес электронной почты.</li></ul> <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>
2.	Потенциальные получатели финансовой услуги	Получателями финансовой услуги могут стать застрахованные лица, определенные законодательством Российской Федерации.
3.	Наименование и тип предоставляемого продукта/услуги	<b>Договор об обязательном пенсионном страховании (Договор об ОПС).</b> В соответствии с Договором об ОПС НПФ обязан при наступлении пенсионных оснований осуществлять назначение и выплату застрахованному лицу <b>накопительной пенсии</b> и (или) <b>срочной пенсионной выплаты</b> или <b>единовременной выплаты</b> либо осуществлять <b>выплаты правопреемникам</b> застрахованного лица. <i>* Для осуществления перевода средств пенсионных накоплений к другому страховщику по обязательному пенсионному страхованию (НПФ или ПФР) помимо заключения Договора об ОПС необходимо до <b>01 декабря</b> текущего года <b>подать в ПФР</b> заявление застрахованного лица о переходе (досрочном переходе).</i>
4.	Специфика (особенности) продукта/услуги	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Обращаться за назначением выплат за счет средств пенсионных накоплений необходимо <b>только при наступлении законодательных оснований</b> для соответствующего вида выплаты.</li><li>2. Законодательством Российской Федерации предусмотрена вероятность получения НПФ <b>отрицательного результата</b> при инвестировании средств пенсионных накоплений по итогам <b>одного календарного года</b>, но не допускается получение отрицательного результата <b>по итогам периода, кратного пяти годам с года вступления в силу Договора об ОПС.</b></li><li>3. <b>Обращаться</b> за выплатой средств пенсионных накоплений <b>умершего</b> застрахованного лица необходимо <b>до истечения 6 месяцев</b> с даты смерти застрахованного лица.</li></ol>
5.	Прекращение действия договора об ОПС	Основания прекращения действия Договора об ОПС определены статьей 36.5 Федерального закона от 07.05.1998 № 75-ФЗ «О негосударственных пенсионных фондах». <b>Расторжение Договора об ОПС исключительно по волеизъявлению застрахованного лица законодательством Российской Федерации не предусмотрено.</b>

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	Застрахованное лицо не осуществляет оплату каких-либо сборов и платежей по Договору об ОПС.
8.	Гарантирование пенсионных накоплений	Законодательством Российской Федерации предусмотрена система сохранности пенсионных накоплений. Фонд включен в реестр негосударственных пенсионных фондов – участников системы гарантирования прав застрахованных лиц.
9.	Организация приема обращений застрахованных лиц	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. Служба Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг <a href="https://www.cbr.ru">https://www.cbr.ru</a> <a href="https://www.cbr.ru/finmarket/protection/">https://www.cbr.ru/finmarket/protection/</a>
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**

<b>Ключевой информационный документ (КИД)</b>		
<p>Настоящий документ является ключевым информационным документом по информированию вкладчиков-физических лиц о негосударственном пенсионном фонде (далее – НПФ), предоставляющем услугу по <b>негосударственному пенсионному обеспечению</b>, 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"> <li>– Полное и сокращенное фирменное наименование, ОГРН, ИНН;</li> <li>– номер лицензии фонда;</li> <li>– 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;</li> <li>– адрес официального сайта в сети «Интернет»;</li> <li>– адрес электронной почты.</li> </ul> <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><a href="https://www.cbr.ru">https://www.cbr.ru</a></p> <p><a href="https://www.cbr.ru/finmarket/protection/">https://www.cbr.ru/finmarket/protection/</a></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.