



САМОРЕГУЛИРУЕМАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
НАЦИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ
НЕГОСУДАРСТВЕННЫХ
ПЕНСИОННЫХ ФОНДОВ

ПРЕЗИДЕНТ
(НАПФ)

123022, г Москва, ул. 2-ая Звенигородская, д.13, стр.42,
тел./факс (495) 287-85-78, e-mail: info@napf.ru, www.napf.ru

«02» июня 2017 г. № 135

127994, ГСП-4, г. Москва,
ул. Ильинка, д. 21

Министерство труда и социальной
защиты Российской Федерации
Заместителю Министра
Пудову А.Н.

Копия:

Заместителю председателя Правления
Пенсионного Фонда Российской
Федерации
Козлову Н.Б.

Уважаемый Андрей Николаевич!

Саморегулируемая организация Национальная ассоциация негосударственных пенсионных фондов выражает Вам своё почтение. По итогам переходной кампании по ОПС 2016 года контролирующими и надзорными органами зафиксирован резкий всплеск жалоб граждан по вопросам неправомерной смены страховщика. В негосударственные пенсионные фонды поступают жалобы и претензии от клиентов в колл-центры и на сайты фондов, также зафиксированы обращения в суды. Аналогичные жалобы поступают в ПФР и Банк России. К сожалению, в настоящее время не выработан механизм досудебного урегулирования претензий граждан и восстановления их прав, нарушенных даже в результате технических ошибок.

Понимая важность урегулирования обращений граждан, а также недопущения повторения в будущем ситуации, сложившейся по итогам переходной кампании 2016 года, предлагаем меры, которые помогут без изменения законодательства обеспечить открытый и прозрачный процесс смены страховщика, а также восстановить права застрахованных лиц.

Для обеспечения своевременного информирования застрахованных лиц об условиях смены страховщика и минимизации количества случаев перевода средств между страховщиками без фактического волеизъявления граждан предлагаем ввести:

1. Еженедельное информирование со стороны ПФР всех НПФ – страховщиков о фактах приёма ПФР заявлений о переходе в рамках текущей переходной кампании, с указанием информации о дате, способе подачи заявления (наименование УЦ, нотариус, ОПФР, т.п.), новом и старом страховщиках.

Для технической реализации возможно использовать файловый обмен сведениями о поданных заявлениях на базе ПФР либо на базе единой

платформы. Данная платформа должна обеспечивать участникам равные условия доступа к сервисам системы.

Информирование участников системы о факте подачи заявления о переходе застрахованного лица по номеру СНИЛС без указания персональных данных (Ф.И.О., паспортных данных) не противоречит законодательству о защите персональных данных.

Данный функционал может быть построен на базе СРО или ПФР в кратчайшие сроки до 01 июля 2017 года.

2. При рассмотрении жалоб/обращений граждан в ПФР ввести процедуру проверки деятельности удостоверяющих центров (далее - УЦ), т.к. анализ фактов, приведенных в жалобах застрахованных лиц, дает основания полагать о недобросовестном отношении УЦ к возложенным функциям при формировании и передаче в ПФР заявлений застрахованных лиц. При рассмотрении обращений граждан об отсутствии факта подачи заявления о смене страховщика, направлять запрос в соответствующий УЦ о предоставлении оригиналов сертификата ключа проверки ЭП, акта стирания ключевой информации и поручения о передаче заявления о переходе в ОПФР, а также подтверждения оплаты и источника оплаты услуг по созданию сертификатов ключей проверки ЭП в рамках договоров, заключенных УЦ.

В случае непредоставления УЦ запрашиваемых документов, инициировать со стороны ПФР проверку выполнения УЦ условий договора об электронном документообороте с последующим расторжением договора об ЭДО при подтверждении нарушений.

В качестве меры, позволяющей минимизировать жалобы клиентов на неправомерные переводы накопительной пенсии по итогам кампании 2017 года, возможно аннулировать ЭП, с помощью которых подписаны заявления, поступившие в ПФР через данный УЦ в ходе текущей переходной кампании, с одновременным ходатайством об отзыве аккредитации на совершение операций по удостоверению документов в Минкомсвязь России.

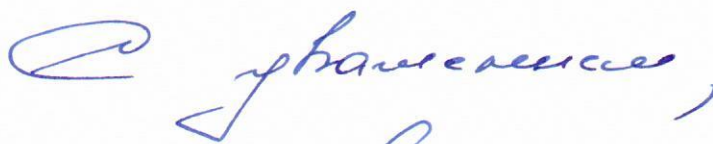
В период действия трансферагентских соглашений с НПФ в ПФР действовала практика ежегодного установления договорных отношений с участниками только после подтверждения отсутствия нарушений за предыдущий год, что минимизировало риск сотрудничества с недобросовестными участниками. Таким образом, указанный подход может быть распространен и на УЦ.

3. В целях урегулирования претензий граждан, ввести в процесс рассмотрения жалоб возможность корректировки ЕРЗЛ по причине «техническая ошибка», на основании обращения клиента об отсутствии его волеизъявления в части перевода средств пенсионных накоплений, подтвержденного обоюдным заявлением страховщиков.

Полагаем, что данные мероприятия будут способствовать повышению прозрачности процесса досрочного перехода застрахованных лиц из фонда в фонд, а также позволят минимизировать репутационные риски как отрасли негосударственного пенсионного обеспечения в целом, так и ПФР.

В случае Вашего принципиального согласия, готовы оказать содействие в детальной проработке механизмов реализации данных предложений.

Президент



К.С.Угрюмов

