

Банк России утвердил два базовых стандарта, подготовленных Всероссийским союзом страховщиков (ВСС) — по операциям страховых компаний и по их работе с потребителями, сообщает регулятор. На его сайте оба документа опубликованы полностью.

ВСС начал работу над стандартами после реформирования союза в общероссийскую саморегулируемую организацию на страховом рынке. Принятые СРО стандарты обязательны для членов союза по закону.

Оба базовых стандарта будут обязательны к применению по истечении 270 дней со дня их размещения на официальном сайте Банка России, говорится в сообщении регулятора. «За этот период страховые организации обязаны привести свою деятельность в соответствие требованиям стандартов, в частности — обеспечить надлежащее функционирование официального сайта и организовать работу клиентских офисов, утвердить внутренние документы, регламентирующие порядок хранения информации, обучения работников, анализа обращений, а также включить в агентские договоры положение, обязывающее страхового агента соблюдать требования стандартов», — отмечается в комментарии ЦБ.

Положения базовых стандартов применяются к отношениям страховых организаций с получателями страховых услуг, возникшим из договоров страхования, заключенных до даты начала применения стандартов в части, не противоречащей условиям указанных договоров. Базовые стандарты стали результатом почти годовой совместной работы Банка России и ВСС.

Первый стандарт

Первый стандарт — по совершению операций — устанавливает требования к порядку оформления договора страхования. Он затрагивает аспекты уплаты страховой премии и возмещения вреда, в том числе в натуральной форме. Определяется порядок взаимодействия СК со страховыми агентами, условия защиты информации, получаемой страховщиком в ходе деятельности. Также стандарт требует определение имущественного интереса потребителя.

Этот стандарт закрепляет в числе прочего обязанность СК «информировать страхователя о факте просрочки уплаты очередного страхового взноса или о факте его уплаты не в полном объеме, о последствиях допущенных нарушений». Порядок информирования согласовывается сторонами договора при его заключении. Одновременно документом закрепляется обязанность СК информировать потребителя об ответственности СК за «ненадлежащую организацию и несвоевременную оплату возмещения вреда в натуральной форме» (при организации ремонта автотранспорта — ИФ). Также страховой компанией до клиента доводится порядок предъявления претензий. «В случае утраты документов на страховую выплату страховщик за

отдельными исключениями не вправе повторно требовать их предоставления от подавшего лица», — поясняет регулятор.
Первый базовый стандарт также обязывает СК «установить требования к уровню образования и профессиональной подготовки страховых агентов-физлиц или сотрудников страхового агента, если он юридическое лицо, например банк. СК обязана установить взаимодействие с агентами и обучить их.
Второй стандарт
Важнейшей задачей второго базового стандарта, направленного на защиту потребителей, стало информирование потребителя. Этот стандарт предполагает, что «законность, достоверность, добросовестность и полнота сообщаемых сведений должны быть основными принципами предоставления информации рекламного характера, которую распространяют страховые организации, чтобы не злоупотреблять доверием или недостаточной финансовой грамотностью потребителей», поясняет регулятор в своем сообщении.
Базовый стандарт защиты прав и интересов потребителей услуг страховых организаций (как физических, так и юридических лиц) устанавливает важные требования к порядку заключения клиентом и страховщиком договора инвестиционного страхования жизни (ИСЖ). «В частности, страховая организация обязана предоставить потребителю финансовой услуги дополнительную информацию об особенностях договора ИСЖ, о рисках, связанных с заключением такого договора, об отсутствии гарантирования получения дохода по договору и о порядке расчета выкупной суммы. Кроме того, во время действия «периода охлаждения», когда клиент имеет право отказаться от услуги и получить обратно свои денежные средства, страховая организация обязана связаться с ним и получить подтверждение того, что ему понятны условия договора страхования (включая ограничения, связанные с досрочным отказом от договора страхования)», — поясняется в комментариях ЦБ к документу.
«Все требования будут распространяться и на агентов страховых организаций, предлагающих потребителям соответствующий страховой продукт, включая продажу страховых продуктов через кредитные организации», — подчеркивает ЦБ.
Как уточнила главный эксперт «Интерфакс-ЦЭА» Анжела Долгополова, «работа партнеров страховщиков по единым правилам особенно важна для страховщиков жизни, поскольку порядка 90% продаж таких полисов реализуется через банковский канал». В этой связи, считает аналитик, и все «положения по взаимодействию СК и его агентов, по организации обучения агентов вполне уместны, они также защищающего права потребителей».
Применение базовых стандартов будет способствовать повышению качества финансовых услуг страховых организаций и увеличит прозрачность их деятельности, говорится в сообщении ЦБ.
В свою очередь президент ВСС Игорь Юргенс заявил «Интерфаксу» в пятницу: «На этой неделе президиум ВСС принял решение о разработке еще двух стандартов, которым будут следовать все страховщики РФ, — о внутреннем контроле и о корпоративном управлении. Разработка базовых и внутренних стандартов — основная задача для СРО. Естественно начата была такая работа со стандартов, которые регулируют отношения СК и их клиентов».

Источник6 ВИкипедия страхования, 10.08.2018