

Целевая обучающая презентация по Базовому стандарту защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации.

(Разработан Всероссийским союзом страховщиков,
вступает в силу с 07 мая 2019 года)

Департамент методологии и разработки страховых продуктов САО ЭРГО

ERGO

Цели и сфера применения Базового стандарта. Принципы предоставления информации клиентам

Цели Базового стандарта:

- Соблюдение прав и законных интересов клиентов
- Повышения уровня финансовой грамотности и информированности клиентов
- Повышение качества оказываемых страховых услуг
- Все участники страхового рынка должны продавать страховые продукты по единым стандартам

Базовый стандарт регулирует:

- Правила предоставления информации
- Правила взаимодействия с клиентом при осуществлении страховой деятельности
- Порядок рассмотрения обращений клиентов
- Контроль за соблюдением требований Базового стандарта

Принципы предоставления информации клиентам:

- На равных правах и в равном объеме
- Без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством РФ, со стороны клиентов
- На русском языке
- В доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). При этом не допускается искажение смысла информации, приводящее к двусмысленности или иным образом допускающее неоднозначное толкование свойств страховых услуг
- Актуальная на дату предоставления в соответствии с обстоятельствами, заявленными клиентом и влияющими на условия договора страхования
- Учитывая индивидуальные особенности клиентов: нарушение зрения, слуха, речи (если страховая организация была уведомлена о таких особенностях).
- В случае предоставления информации на бумажном носителе – с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с санитарными правилами и нормативами



Правила предоставления информации о страховой организации

ERGO

На сайте и в офисах САО ЭРГО должна быть размещена информация:

- О страховой компании: наименование, адрес, лицензия, телефон
- О членстве во Всероссийском Союзе Страховщиков
- О страховой группе, в которую входит страховая организация
- ФИО членов совета директоров, главного бухгалтера
- Перечень осуществляемых страховой организацией видов страхования
- Информацию об органе по контролю и надзору за страховой деятельностью страховых организаций
- О способах и адресах для направления обращений клиентов в страховую организацию, в органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых организаций, в саморегулируемую организацию, а также в орган досудебного рассмотрения споров (при наличии)
- О способах защиты прав получателей страховых услуг, включая информацию о досудебном урегулировании споров.



Информация размещается по форме –



Είσιδιαοέυ î
ÑÃ ÛÐÃî

Также на сайте и в офисах САО ЭРГО размещается текст Базового стандарта –



Áàçîâúé
ñòàíáàðò

Примечание:

для выполнения данных требований со стороны ДКП будет утвержден отдельный Приказ, содержащий представленный формат для размещения информации в офисах САО ЭРГО.

Для продающих подразделений.

Правила предоставления информации клиентам при заключении договора страхования

ERGO

При заключении договора страхования по любому из видов страхования **Страховщик предоставляет для лиц, имеющих намерение заключить договор страхования, следующую информацию:**

- 1) **об условиях, на которых может быть заключен договор страхования** (объект страхования, страховые риски, размер страховой премии, а также порядок осуществления страховой выплаты (страхового возмещения);
- 2) **об обстоятельствах, влияющих на размер страховой премии**, о способах и сроках (периодичности) уплаты страховой премии, последствиях неуплаты/несвоевременной уплаты;
- 3) **о применяемых франшизах и исключениях из перечня страховых событий;**
- 4) **о наличии дополнительных условий** для заключения договора страхования, в том числе **о необходимости проведения обследования клиента** при заключении договора страхования **или осмотра имущества;**
- 5) **о размере (примерном расчете) страховой премии** на основании представленного получателем страховых услуг заявления о заключении договора страхования;
- 6) **о наличии условия возврата страхователю уплаченной страховой премии** в случае отказа страхователя от договора страхования;
- 7) **о сроках рассмотрения обращений клиентов** относительно страховой выплаты, а также о случаях продления таких сроков;
- 8) **о принципах расчета ущерба, причиненного застрахованному имуществу** в случае его повреждения, а также о порядке расчета износа застрахованного имущества (в случае наличия износа);
- 9) **о порядке расчета налога, который будет удержан Страховщиком** при расчете страховой выплаты и возврате страховой премии в случаях, когда Страховщик является налоговым агентом;
- 10) о праве клиента запросить информацию **о размере вознаграждения**, выплачиваемого страховому агенту или страховому брокеру.

Данная информация может быть предоставлена в устной форме, или в форме вручения Памятки →



Памятка также размещена на сайте CAO ЭРГО по адресу – https://ergo.ru/docs/pamyatka_poluchatelyu_SU.pdf

! Запрещено ставить заключение договора страхования в зависимость от наличия или заключения другого договора страхования.

Для продающих подразделений.

Права получателя страховых услуг (клиента)

ERGO

- Если клиент уведомил работника о намерении сделать **аудио или видеозапись процесса** заключения договора страхования в точке продаж или приема документов о признании события страхового случая, то препятствия к этому должны быть исключены
- В целях контроля, сотрудники ВСС и ЦБ могут провести **исследование «Тайный покупатель»** по совершению сделки в точке продаж, т.е. создать ситуацию, в результате которой будет проводиться видео, аудио и фото запись. По результатам проведения такого мероприятия в контролирующий орган передается письменный отчет и все подтверждающие документы на рассмотрение, далее осуществляется принятие мер воздействия за несоблюдение требований стандартов



- ! **с нарушениями слуха, речи, зрения, опорно-двигательным аппаратом – необходимо учитывать его индивидуальные особенности**
- При заключении договора страхования клиенту предоставляются **правила, программы, планы, дополнительные условия страхования, если они являются неотъемлемой частью договора страхования**. Страховая организация обязана предоставить Страхователю копии указанных документов по действующим договорам страхования бесплатно 1 (один) раз.

Требования к работникам при взаимодействии с клиентами **ERGO**

1. Работник, контактирующий с клиентами, должен обладать доступными для клиентов средствами визуальной идентификации, содержащими **фамилию, имя и должность работника.**

2. Работники, осуществляющие непосредственное взаимодействие с клиентами, обязаны владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами САО ЭРГО, и **информацией, указанной Базовом стандарте, а также уметь в доступной форме предоставить получателю страховых услуг эту информацию.**

3. Работники, осуществляющие непосредственное взаимодействие с клиентами, **допускаются к работе с получателями страховых услуг только после прохождения обучения согласно данной презентации.** Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с клиентами только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем.

! При взаимодействии с клиентом после заключения договора страхования используются согласованные с клиентом способы взаимодействия (по умолчанию – телефонная, почтовая связь, электронная почта).





При решении о выплате

По письменному запросу клиента страховая организация **в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней**, обязана предоставить ему **в письменном виде исчерпывающую информацию и документы** (в том числе копии документов и (или) выписки из них), **на основании которых страховой организацией было принято решение о страховой выплате** (за исключением документов, которые свидетельствуют о возможных противоправных действиях получателя страховых услуг, направленных на получение страховой выплаты), **бесплатно 1 (один) раз по каждому страховому случаю.**

При решении об отказе

В случае отсутствия правовых оснований для осуществления страховой выплаты страховая организация **в течение 3 (трех) рабочих дней** после принятия решения об отказе **информирует клиента в письменном виде об основаниях принятия такого решения со ссылками на нормы права и (или) условия договора страхования и правил страхования**, на основании которых принято решение об отказе.

Страховая организация **по письменному запросу клиента в срок, не превышающий 30 (тридцати) дней, предоставляет документы** (в том числе копии документов и (или) выписки из них), **обосновывающие решение об отказе, бесплатно 1 (один) раз по 1 (одному) событию**, за исключением документов, которые свидетельствуют о возможных противоправных действиях получателя страховых услуг, направленных на получение страховой выплаты.

Основания оставления обращения (жалобы) клиента без ответа

Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- 1) в обращении **недостаточно данных** для определения получателя страховых услуг;
- 2) текст обращения **не поддается прочтению**;
- 3) в обращении содержатся только те вопросы, на которые получателю страховых услуг **ранее давался ответ по существу**, и при этом в обращении не приводятся новые доводы;
- 4) в обращении **содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы** имуществу страховой организации, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страховой организации, а также членов их семей;
- 5) **обращение является рекламой** и (или) обладает признаками массовой (спам-) рассылки;
- 6) из обращения прямо следует, что **оно не требует ответа**.



Анализ обращений

Страховая организация утверждает **порядок анализа обращений и принятия решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания клиентов**, по результатам анализа обращений. Анализ обращений должен проводиться не реже, чем по итогам квартала.

По окончании ознакомления с материалами презентации необходимо распечатать файл



Ñâèäåðäëüñðâî î
ÿîïæäâîèè îáó÷âíèè

Распечатанное Свидетельство о прохождении обучения необходимо подписать и подписанный скан направить Начальнику отдела методологии и отчетности Мариненко Евгению на адрес эл. почты - Evgenii.Marinenko@ergo.ru.

! В соответствии с п. 3.5.4 Базового стандарта, новые работники допускаются к работе с клиентами после прохождения обучения в соответствии с настоящей презентацией, либо под контролем работника, уже прошедшего обучение.

Спасибо!