



**Уверенный шаг в стабильное будущее**

**Правила взаимодействия Страхователя с получателями страховых услуг  
(для страховых агентов/субагентов)**

## Содержание

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 1. Общие понятия. Принципы и цели Стандарта.   | <a href="#"><u>Слайд 3 – 7</u></a>   |
| 2. Требования к обеспечению офиса и к рабочему месту.<br>Требования к работнику АО «НАСКО».  | <a href="#"><u>Слайд 8 - 13</u></a>  |
| 3. Минимальный объем предоставляемой страховой организацией информации.<br>Принципы предоставления информации получателям страховых услуг.   | <a href="#"><u>Слайд 14 - 37</u></a> |
| 4. Особенности предоставления информации рекламного характера.   | <a href="#"><u>Слайд 38 - 39</u></a> |
| 5. Правила и способы и взаимодействия с получателями страховых услуг Обязанности работника по предоставлению документов получателям страховых услуг при заключении договора страхования. | <a href="#"><u>Слайд 40 - 49</u></a> |
| 6. Порядок оформления договора страхования.<br>Порядок уплаты страховой премии.  | <a href="#"><u>Слайд 50 - 53</u></a> |
| 7. Порядок действий при обращении Клиента с жалобой.<br>Процесс работы, сроки и содержания при работе с обращениями и жалобами.  | <a href="#"><u>Слайд 55 - 58</u></a> |

## Нормативные документы ВСС\* – перечень нормативных документов ВСС утвержденных Банком России и включающие в себя:

- Базовый стандарт **защиты прав и интересов физических и юридических лиц** – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации»;
- Базовый стандарт **совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке**;
- Внутренний стандарт **по взаимодействию с получателями финансовых услуг**, оказываемых страховыми организациями по договорам страхования жизни и договорам страхования от несчастных случаев и болезней;
- **Стандарт АО «НАСКО»** защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации, а также совершения операций на финансовом рынке



ВСС\* - всероссийский союз страховщиков.

## Нормативные документы ВСС :

- Определяют основные **принципы в области защиты прав и интересов** получателей финансовых услуг
- Устанавливают требования, которыми **страховые организации** должны руководствоваться в процессе осуществления страховой деятельности.



## Для кого?

- Страховые и перестраховочные компании;
- Третьи лица, действующие по поручению страховой компании (это относится, прежде всего, к страховым агентам).

Нормативные документы ВСС обязательны к применению всеми страховыми организациями (субагентами) вне зависимости от их членства в саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющих страховые организации.

## Цели нормативных документов ВСС :

1. Обеспечение защиты прав и интересов Клиентов страховых организаций;
2. Предупреждение недобросовестного взаимодействия страховых организаций с Клиентами;
3. Повышение **информационной открытости** страхового рынка, повышения **уровня финансовой грамотности** о деятельности страховых организаций и о содержании финансовой услуги.
4. Повышение **качества финансовых услуг**, оказываемых страховыми организациями.
5. Повышение **уровня защиты информации** при осуществлении страховой деятельности;
6. Создание условий для эффективного осуществления саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка **контроля деятельности страховых организаций**.



1. **Страховые услуги** – финансовые услуги страховых организаций по заключению, изменению, расторжению и исполнению договоров страхования.
2. **Получатель страховых услуг** – физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, или юридическое лицо, обратившееся в страховую организацию с намерением заключить договор страхования (потенциальный получатель), а также страхователь, застрахованное лицо и (или) выгодоприобретатель по заключенному договору страхования;
3. **Официальный сайт** – сайт страховой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности страховой организации, указанный в Едином государственном реестре субъектов страхового дела.
4. **Личный кабинет** – информационный ресурс, который размещен на официальном сайте страховой организации, позволяющий получателю страховых услуг взаимодействовать со страховой организацией;



**5. Мобильное приложение** – программное обеспечение для мобильных и (или) портативных устройств, обеспечивающее информационно-технологическое взаимодействие получателя страховых услуг и страховой организации;

**6. Офис** – специально оборудованное помещение, в котором осуществляется заключение и (или) расторжение договора страхования, и (или) прием документов для рассмотрения вопроса о признании события страховым случаем, и (или) прием заявлений и других обращений получателей страховых услуг и иных лиц, обращающихся в страховую организацию;

**7. Обращение (жалоба)** – направленная в страховую организацию получателем страховых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов, связанных с деятельностью страховой организации по оказанию страховых услуг.



# Требования к обеспечению офиса и рабочего места работника. Требования к работникам.



### □ Внешнее оформление офисов:

Есть несколько вариантов оформления входной группы. Выбор зависит от внешнего вида здания, его размеров и состояния.

### □ Фирменные цвета

Для обеспечения единства цветового решения всей рекламой и иной продукцией компании используются цвета, определенные в качестве фирменных.

### □ Клиентский уголок (информационный стенд)

- Закон о защите прав потребителей;
- Правила оказания услуг;
- Документ о регистрации компании;
- Лицензии;
- Телефон и адреса организаций, которые осуществляют контроль за деятельностью компании.



*Где найти информацию об этом?*

**Портал обучения – [Стандарты оформления офисов](#)**

Время работы офисов должно быть указано **на сайте АО «НАСКО»** и на **табличках у входа в офис.**

Все офисы Компании должны четко соблюдать установленный **режим работы.**

Клиент должен иметь возможность **обратиться к специалисту** как сразу после открытия офиса, так и за 1 минуту до его закрытия.



Все Клиенты, пришедшие в офис в часы его работы, **должны быть обслужены.**

В рабочее время в офисе всегда **должен присутствовать минимум один сотрудник,** для обслуживания Клиентов.



*Где найти информацию об этом?*

**Портал обучения – [Стандарты обслуживания Клиентов](#)**

У столов сотрудников, принимающих Клиентов, и в зоне ожидания должны быть **расставлены целые и чистые стулья, скамьи, диваны.**

На стойках и столах в зонах ожидания должны быть выложены **актуальные рекламные материалы**, чтобы обеспечить Клиентам комфортное ожидание.

В офисе всегда **должны быть в наличии** распечатанные:

- заявления на страхование;
- памятки Клиенту;
- бланки извещения о ДТП;
- заявления о страховом случае по ОСАГО (если в офисе идет прием документов по страховым случаям).



*Где найти информацию об этом?*

**Портал обучения – [Стандарты обслуживания Клиентов](#)**

В зоне видимости Клиента **не должны находиться** внутренние документы, документы других Клиентов, стопки бумаг. Все документы должны быть **убраны в папки, и аккуратно расставлены в шкафах.**

На рабочих местах сотрудников, на подоконниках, в зоне ожидания не должно находиться ничего лишнего, что создает беспорядок и неряшливый вид офиса.

Сменная обувь не должна быть на виду у Клиентов.

В течение всего рабочего времени офиса нужно следить, что бы в помещении **было чисто и не было посторонних запахов.**



*Где найти информацию об этом?*

**Портал обучения – [Стандарты обслуживания Клиентов](#)**

Работники страховой организации, осуществляющие работу с Клиентами, **обязаны владеть:**

- Информацией необходимой для выполнения **должностных обязанностей**, предусмотренных **трудовым договором** и внутренними документами страховой организации;
- информацией определенной в **Базовом стандарте ВСС** о минимальном объеме предоставляемой информации страховой организацией.

**...и уметь в доступной форме предоставить Клиенту эту информацию.**



*Где найти информацию об этом?*

**Должностная инструкция;**

## Минимальный объем предоставляемой страховой организацией информации



**Страховой агент** в процессе заключения договора страхования (до подписания и в процессе) обязан предоставить **Минимальный объем информации предоставляемый страховой организацией (п.2.1.1;2.1.2.)** любому обратившемуся за ней лицу без исключений.

Информация (слайд 16-35) доводится до Клиента **в устной, бумажной или электронной форме (Интернет).**



Страховой агент должен знать (понимать где найти информацию):

**О полном и сокращенном наименовании страховой организации.**

Полное наименование -  
Акционерное общество  
"Национальная страховая  
компания ТАТАРСТАН"

Сокращенное  
наименование –  
АО "НАСКО"

**Об адресе места нахождения,  
о контактном телефоне,  
об адресе официального  
сайта компании.**

Адреса места нахождения  
можно найти на сайте  
компании:  
<https://nasko.ru>

Контактный телефон:  
**8 800 505 16 16**



Где найти информацию об этом?

Портал обучения - [portal.nasko.ru](https://portal.nasko.ru); Сайт компании - <https://nasko.ru>

Страховой агент должен знать (понимать где найти информацию):

- О фамилиях, именах и отчествах членов совета директоров,
- О лицах, занимающих должность единоличного исполнительного органа,
- О лицах, занимающих должность главного бухгалтера

**Единоличный исполнительный орган (Генеральный директор):**

Кабаков Эдуард Феликсович

**Члены Совета директоров Компании:**

- Артамонов Александр Петрович
- Соловкин Александр Александрович
- Фролов Олег Анатольевич
- Ртищев Александр Михайлович

**И.о. Главного бухгалтера:**

Лаврененко Наталья Вадимовна



Страховой агент должен знать (понимать где найти информацию):

### О перечне видов страхования

- Автострахование (ОС №3116-03 от 25.11.16; бессрочно);
- Личное страхование (СЛ №3116 от 25.11.16; бессрочно);
- Страхование имущества (СИ №3116 от 25.11.16; бессрочно).

Полный перечень: [здесь](#)

### Сведения об участии в профессиональных и общественных ассоциациях и объединениях

Всероссийский Союз Страховщиков (ВСС):  
Регистрационный номер 84 (6.12.2016)  
Российский Союз Автостраховщиков (РСА);  
Национальный союз страховщиков  
ответственности (НССО)

Полный перечень: [здесь](#)



*Где найти информацию об этом?*

**Иные лицензии можно найти на Портале обучения ([portal.nasko.ru](http://portal.nasko.ru)) и на сайте Компании ([nasko.ru](http://nasko.ru))**

**Об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за страховой деятельностью**

Российский союз автостраховщиков  
Всероссийский союз страховщиков (ВСС)  
Центральный банк России

**О способах и адресах для направления обращений Клиентов**

**Адреса места нахождения** можно найти на сайте компании:  
**<https://nasko.ru>**

**Контактный телефон:**  
**8 800 505 16 16**

**Электронный адрес:**  
**[info@nasko.ru](mailto:info@nasko.ru)**,  
**[info@go.nasko.ru](mailto:info@go.nasko.ru)**

**О способах защиты прав Клиентов, включая информацию о наличии возможности досудебного урегулирования спора**

Процедура досудебного урегулирования описана в правилах страхования продуктов



*Где найти информацию об этом?*  
[Правила страхования по продукту](#)

При заключении договора страхования необходимо озвучивать:

**условия, на которых может быть заключен договор страхования, в том числе:**

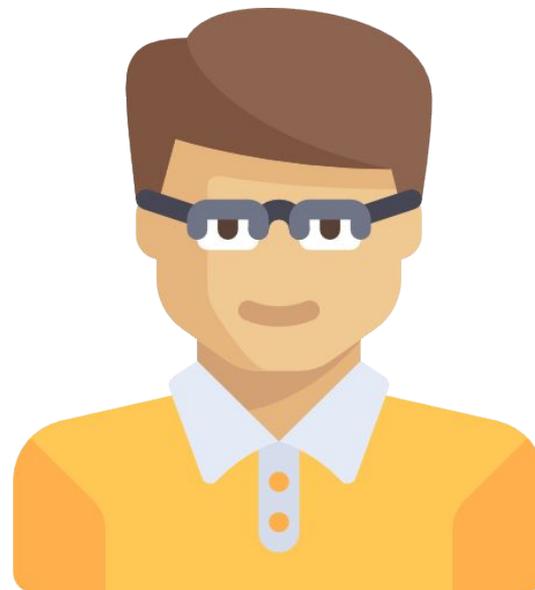
- объект страхования;
- страховые риски;
- размер страховой премии;
- порядок осуществления страховой выплаты;
- перечень документов, которые необходимо представить вместе с заявлением о наступлении события, имеющего признаки страхового случая.



*Где найти информацию об этом?*

**Правила страхования по продукту;  
Паспорт продукта**

**Разберем каждый пункт на примере  
страхового продукта «ЧЕСТНОЕ КАСКО»**

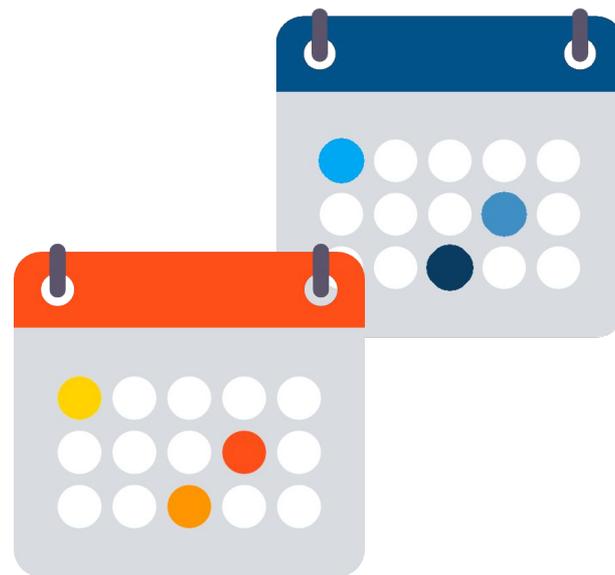


### Условия, на которых может быть заключен договор страхования, в том числе:

|  |  |
|--|--|
| Иван Иванович по данному продукту Вы можете застраховать ( <b>объект</b> ) ....  | <i>... "свой транспорт и гражданскую ответственность"...</i>   |
| Предусмотрены такие <b>риски</b> как...  | <i>"дорожно-транспортное происшествие, поджог, угон....".</i>  |
| У продукта есть несколько <b>сервисных пакетов</b> ...   | <i>"Комфортное КАСКО, "Универсальное КАСКО", "КАСКО с выгодой".</i>  |
| Сумма <b>страховой премии</b> составляет...  | <i>35 000 рублей</i>   |
| При наступлении страхового случая вам в течение 3-ех рабочих дней представить письменное Заявление о событии и <b>документы для получения страхового возмещения</b> ..<br>(правила страхования п.11.1.8) | <i>Договор страхования (Полис) и все заключенные к нему дополнительные соглашения; документы, подтверждающие оплату страховой премии; водительское удостоверение лица, управлявшего ТС в момент ДТП, копию документа, подтверждающего право управления ТС в том случае, если ТС управлял не собственник.</i> |
| <b>Ваше заявление будет рассмотрено</b>  | <i>в течение 14 рабочих дней.</i>  |

При заключении договора страхования необходимо озвучивать:

- обстоятельства, влияющие на размер страховой премии;
- о способах и сроках уплаты страховой премии;
- последствия неуплаты, уплаты не в полном размере или несвоевременной уплаты страховой премии;



### Обстоятельства, влияющие на размер страховой премии:

|   |   |
|---|---|
| На размер страховой премии могут повлиять следующие факторы... (п.14.2) | <i>...марка/модель ТС; регион регистрации ТС, срок страхования, наличие франшизы, стаж/возраст водителей, наличие противоугонной системы, агрегатная/неагрегатная страховая сумма</i> |
|---|---|

### Способы и сроки уплаты страховой премии;

|  |  |
|--|--|
| Оплатить страховую премию вы можете... (п.15.5-15.6) | <i>...По сервисным пакетам «Универсальное КАСКО», «Комфортное КАСКО» и «КАСКО с выгодой»: одновременно, либо 50% сразу, оставшиеся 50% в течение 3-х или 6-ти месяцев, ежеквартально – без повышающих коэффициентов.</i> |
|--|--|

### Последствия неуплаты, уплаты не в полном размере или несвоевременной уплаты страховой премии;

|  |   |
|--|---|
| В случае, если оплата не поступит или поступит несвоевременно... (п.15.7-15.9) | <i>Договор считается не вступившим в силу или он будет с нашей стороны аннулирован.</i> |
|--|---|



Где найти информацию об этом?

**Руководство по заключению и сопровождению договоров**

При заключении договора страхования необходимо озвучивать:

### О применяемых страховой организацией франшизах

Есть возможность применить безусловную франшизу... (п.12)

*...но только к риску "Ущерб".*

*Вы можете выбрать франшизу с 1-ого страхового случая или со 2-ого*

*Она позволит получить скидку на страховую премию. И вместе с тем, вы берете часть убытка от страхового случая под свою ответственность.*



**Где найти информацию об этом?**

**Руководство по заключению и сопровождению договоров страхования.**



### Исключения из перечня страховых событий.

Не является страховым событием...  
(п.4.3.1 – 4.9.)

*...по риску «Ущерб» - повреждение шин, не приведшее к повреждениям других элементов ТС; точечные повреждения (сколы) стекол кузова ТС или приборов внешнего освещения (фара, фонарь)  
По риску «хищение» - утрата застрахованного ТС в результате событий, квалифицированных УК РФ как мошенничество, вымогательство и растрата.*

*Общее исключение: При управлении ТС лицом находившимся в состоянии любой степени алкогольного, наркотического опьянения; не имеющим водительского удостоверения. В результате ДТП, после которого Страхователь отказался пройти медицинское освидетельствование.*



**Где найти информацию об этом?**

**Руководство по заключению и сопровождению договоров страхования.**



Страховая организация при заключении договора страхования должна озвучивать:

о наличии дополнительных условий **для заключения договора страхования.** (осмотр имущества (обследование), необходимый перечень документов и информации, для заключения договора страхования);

|   |  |
|---|--|
| Для оформления договора страхования... (п.18) | <i>...вам будет назначен предстраховой осмотр ТС в удобное для вас время;</i><br>Вам необходимо предоставить свой паспорт, копии водительских удостоверений, свидетельство о регистрации ТС и паспорт транспортного средства, документы, подтверждающие право владения, пользования, распоряжения ТС, документы, подтверждающие стоимость ТС и дополнительного оборудования, факт установки противоугонных устройств |
|---|--|



**Где найти информацию об этом?**

**Руководство по заключению и сопровождению договоров страхования.**



Страховая организация при заключении договора страхования должна озвучивать:

**о размере страховой премии, изменении размера страховой премии, страховой суммы или иных условий страхования по результатам оценки страхового риска;**

В зависимости от выбора пакета страхования, может быть изменена сумма страховой премии.

*Так же, Вам предоставляется дополнительная скидка до 30%, за переход из другой страховой компании, в случае, если вы предоставите текущий полис.*



Страховая организация при заключении договора страхования должна озвучивать:

б) о наличии **условия возврата страхователю уплаченной страховой премии**, в случае отказа от договора страхования.

*Вы имеете право отказаться от договора страхования в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня его заключения. Но только в случае отсутствия в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая.*

*При этом договор страхования будет расторгнут только после получения письменного заявления от Вас.*

*В таком случае, страховая премия будет Вам возвращена в полном объеме. В ином случае, при возврате уплаченной страховой премии мы вправе удержать ее часть пропорционально сроку действия договора страхования. (9.2.1)*



Где найти информацию об этом?

[Правила страхования по продукту](#)



Страховая организация при заключении договора страхования должна озвучивать:

**о сроках рассмотрения обращений** получателей страховых услуг относительно страховой выплаты

После наступления страхового случая Вам необходимо в течение 3 рабочих дней представить в страховую компанию письменное Заявление о произошедшем событии.

*Нам необходимо будет провести осмотр вашего автомобиля и в течение 14 рабочих дней мы предоставим решение/возмещение (озвучить схему урегулирования убытков)*

**о случаях продления таких рассмотрения обращений**

Сроки могут быть увеличены в связи с... (п.11.5.2.)

*...назначением дополнительной экспертизы (определения величины ущерба), необходимостью в проверке предоставленных документов/направлении дополнительных запросов в компетентные органы и другие организации или при возбуждении уголовного дела по факту ДТП.*



Где найти информацию об этом?  
[Правила страхования по продукту](#)



Страховая организация при заключении договора страхования должна озвучивать:

**о принципах расчета ущерба**, причиненного застрахованному имуществу в случае его повреждения.

|  |  |
|--|--|
| Сообщаю Вам о том, что при наступлении страхового случая... (п.12) | по риску «Ущерб» включаются расходы по оплате ремонтно-восстановительных работ при этом:<br>Возмещению подлежит стоимость деталей и узлов, требующих замены, стоимость работ, стоимость расходных материалов;<br>В размер ущерба не включается стоимость: технического и гарантийного обслуживания ТС; работы, вызванные технологической необходимостью; работы, связанные с модернизацией, работы, связанные с устранением последствий некачественного ремонта ТС, произведенного до наступления страхового случая; |
|--|--|



*Где найти информацию об этом?*  
[Правила страхования по продукту](#)



Страховая организация при заключении договора страхования должна озвучивать:

9) **о порядке расчета налога**, который будет удержан страховой организацией при расчете страховой выплаты и возврате страховой премии при досрочном прекращении договора страхования

**Основное страховое возмещение не облагается налогом.**



*Где найти информацию об этом?*



Страховая организация при заключении договора страхования должна озвучивать:

о праве получателя страховых услуг **запросить информацию о размере вознаграждения**, выплачиваемого страховому агенту или страховому брокеру.

*Страхователь имеет право запросить информацию о размере вознаграждения, выплачиваемого Страховщиком страховому агенту или страховому брокеру.  
(по запросу Клиента)*

*Размер вознаграждения по конкретному договору страхования предоставляется с учетом условий, установленных в агентском договоре/брокерском договоре между страховщиком и конкретным страховым посредником.*

 **Где найти информацию об этом?**  
**Правила страхования по продукту;**



По заявлению Клиента представление вышеуказанной информации (слайд 16 – 35) может осуществляться **в письменном виде посредством распечатки информации** из применяемых программных средств или вручения Клиенту документа «Расчет стоимости страхования».

**При невозможности незамедлительного представления** Клиенту указанной информации, Клиент уведомляется о представлении информации в **двухдневный срок приемлемым для него способом**, в течение которого по запросу агента андеррайтеры, соответствующие виду страхования и клиента, представляют агенту необходимую информацию.



## Принципы предоставления информации получателям страховых услуг



Информация, доводится до Клиента в соответствии со следующими принципами:

- **на равных правах и в равном объеме** для всех Клиентов;
- **без затрат** или совершения дополнительных действий со стороны Клиента;
- **на русском языке**, и дополнительно на государственных языках республик, входящих **в состав РФ**;
- **в доступной форме**, обеспечивающей разъяснение специальных терминов;
- **актуальности** информации;
- в случае предоставления информации на бумажном носителе с использованием **хорошо читаемого шрифта**.



Должны учитываться индивидуальные особенности получателя страховых услуг, в том числе наличие **нарушений зрения, слуха и (или) речи**, если страховая организация была уведомлена о таких особенностях.

**Предоставление Клиенту по его запросу копии договора страхования и иных документов по данному договору, за исключением информации, не подлежащей разглашению производится следующим образом:**

- При первичном обращении (по письменному запросу потребителя) – **бесплатно на бумажном носителе**;
- При повторном и последующих обращениях (по письменному запросу потребителя) – предоставляется **бесплатно в виде скан-копий по эл. почте**, указанной в заявлении на предоставление копий (дубликатов).



**Предоставление информации фиксируется подписью Клиента, аудио/видеозаписью или иным способом предусмотренным в страховой компании.**

## Особенности предоставления информации рекламного характера

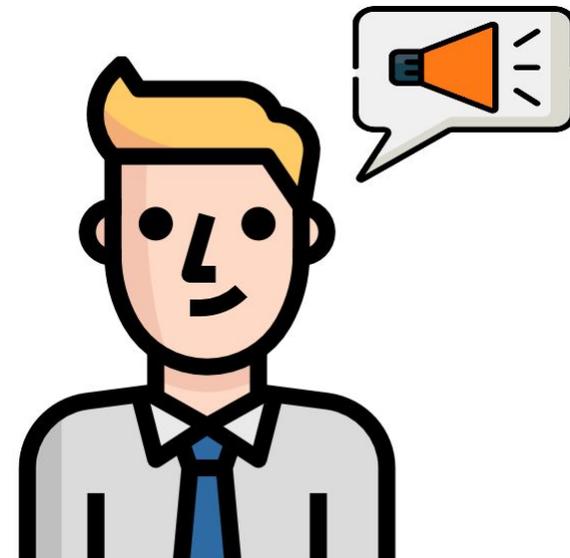


Основными принципами предоставления информации о деятельности страховой организации являются:

- **Законность**
- **Добросовестность**
- **Достоверность**
- **Полнота сообщаемых сведений**

1. Недопустимо предоставлять информацию, которая может ввести Клиента в заблуждение.

2. Умалчивать о наличии иных условий оказания услуг, влияющих на размер страховой премии (страховых взносов), если в рекламе сообщается хотя бы одно из таких условий.



Страховщик обязан предоставить страховому агенту информацию о деятельности страховщика, о страховых продуктах, которые предлагает страховой агент, а также о правилах страхования и требованиях по совершению операций, предусмотренных настоящим Базовым стандартом.

## Правила и способы взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг.



## Правила взаимодействия страховой организации с Клиентами при заключении, изменении, расторжении и прекращении договоров страхования.

Клиент должен быть **проинформирован о способах и порядке подачи в страховую организацию письменного или устного заявления о заключении договора страхования.**

**Запрещается ставить заключение договора страхования по одному виду страхования в зависимость от наличия (заключения) договора по другому виду страхования, а также от наличия договоров оказания иных видов финансовых услуг.**

**Исключение** - договоры комбинированного страхования.

Не является нарушением предложение страховых продуктов, которые предполагают наличие у Клиента других договоров страхования или договоров оказания финансовых услуг *(например, страхования рисков заемщиков кредита при наличии кредитного договора; ОСАГО+КАСКО; ВЗР+НС )*.



**Где найти информацию об этом?**

**Руководство по заключению и сопровождению договоров страхования.**

**Запрещается дискриминация Клиентов** при заключении договора страхования. Не является дискриминацией определение условий конкретного договора страхования с учетом степени риска.

*Недопустимо называть многодетную мать, которая катается на сноуборде и хочет застраховать себя от несчастного случая на время занятий данным видом спорта, неблагонадежным клиентом.*

В случае расторжения договора или отказа Клиента от договора добровольного страхования **страховая организация обязана принять заявление** о возврате уплаченной страховой премии. (прием заявления в офисе, по почте, через 3 лицо и т.п.)

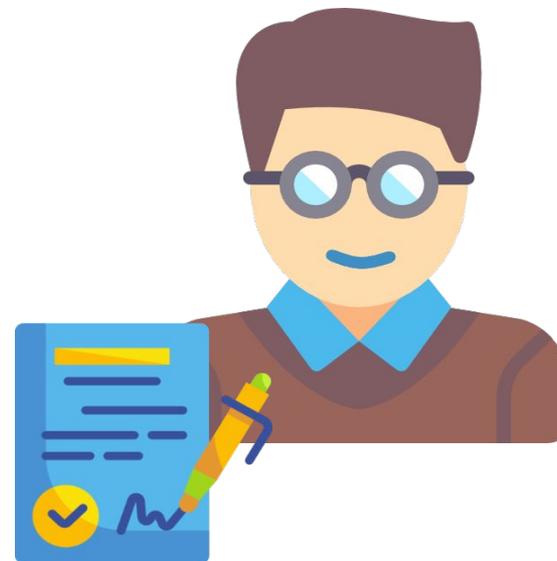
Страховая организация **обязана обеспечить возврат страхователю** уплаченной страховой премии (части страховой премии).



## Правила взаимодействия страховой организации с Клиентами при заключении, изменении, расторжении и прекращении договоров страхования.

По запросу Клиента страховая организация один раз по одному договору страхования **бесплатно обязана предоставить ему заверенный страховой организацией расчет суммы страховой премии, выкупной суммы, подлежащих возврату в связи с расторжением/досрочным прекращением договора.**

К расчету прилагаются письменные или даются устные пояснения со ссылками на нормы права и условия договора страхования.



Страховая организация при заключении договора обязана предоставить Клиенту правила, программы, планы, дополнительные условия страхования и т.д.

**Предоставление информации фиксируется подписью Клиента, аудио/видеозаписью или иным способом предусмотренным в страховой компании.**



*Где найти информацию об этом?*

**Правила страхования по продукту;**

**Руководство по заключению и сопровождению договоров страхования.**

## Правила взаимодействия страховой организации с получателями страховых услуг при исполнении договора страхования.

Страховая организация при заключении договора страхования информирует Клиента:

- об адресах мест приема документов при наступлении событий, имеющих признаки страхового случая (возможности приема таких документов в электронной форме)
- об изменениях таких адресов на официальном сайте компании.

Для своевременного информирования Клиента об изменениях адресов приема документов на этапе оформления договора необходимо **зафиксировать контактные данные Клиента** (мобильный телефон, электронная почта).



*Где найти информацию об этом?*

На сайте PCA - <https://rsa.su/>

После того, как Клиент сообщил о наступлении события, имеющего признаки страхового случая, страховая организация должна сообщить ему:

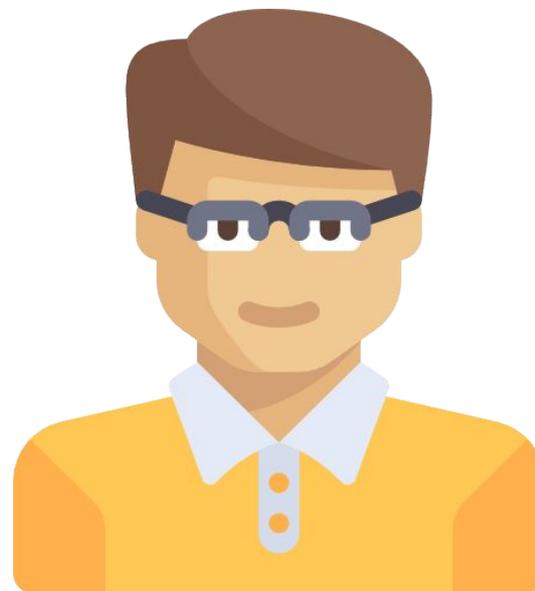
- **обо всех необходимых действиях**, которые Клиент должен предпринять;
- **обо всех документах**, которые ему необходимо предоставить для признания события страховым случаем и определения размера страховой выплаты;
- **о форме и способах осуществления страховой выплаты** и порядке их изменения.

Информирование осуществляется в порядке, предусмотренном договором и (или) правилами страхования.



*Где найти информацию об этом?*  
**Правила страхования по продукту;**

**Разберем каждый пункт на примере  
страхового продукта «ЧЕСТНОЕ КАСКО»**



- Обо всех необходимых **действиях**, которые Клиент должен предпринять;

*После наступления страхового случая Вам необходимо в течение **3 рабочих дней** представить в страховую компанию письменное Заявление о произошедшем событии. Нам необходимо будет провести осмотр вашего автомобиля и в течение **14 рабочих дней** мы предоставим решение о возмещении/или поставим Ваш автомобиль на ремонт. (сроки рассмотрения могут меняться в зависимости от вида страхования)*



Где найти информацию об этом?

[Правила страхования по продукту:](#)



- Обо **всех документах**, которые необходимо предоставить для признания события страховым случаем и определения размера страховой выплаты;

*Для получения страховой премии вам необходимо предоставить пакет документов ([Правила страхования п.11.1.8.](#))*

- О **форме и способах осуществления страховой выплаты** и порядке их изменения (направленных на обеспечение прав получателя страховых услуг на получение страховой выплаты удобным для него способом).

*Страховая выплата будет осуществлена в **безналичной форме** на Вашу карту.*



*Где найти информацию об этом?*

[Правила страхования по продукту:](#)



Страховая организация после принятия решения о страховой выплате предоставляет информацию **о расчете суммы страховой выплаты**, которая должна включать:

- **страховую сумму подлежащую выплате** или окончательную сумму страхового возмещения, указание на компенсацию ущерба в натуральной форме, с перечнем имущества, ремонтных работ, иных действий по страховому возмещению в натуральной форме;

*КАСКО: Страховой акт/направление на ремонт;*

- порядок **расчета страховой выплаты**;

*КАСКО: Страховой акт и/или калькуляция и/или заказ-наряд и/или счет и уведомление;*

- **исчерпывающий перечень норм права** и (или) условий договора страхования и правил страхования, обстоятельств и документов, на основании которых произведен расчет.

*КАСКО: Уведомление/ответ на запрос*

**По письменному запросу Клиента** страховая организация в срок, не превышающий 30 дней, обязана предоставить ему в письменном виде исчерпывающую информацию и документы, на основании которых страховой организацией было принято решение о страховой выплате



# Порядок оформления договора страхования Порядок уплаты страховой премии



Договор страхования может быть заключен **на основании устного или письменного заявления.**

По просьбе Клиента заявление о заключении договора и документы (описи, списки, анкеты и т.п.) могут быть **заполнены представителем страховщика** при:

- использовании формулировок, не допускающих неоднозначного толкования;
- заполнении от руки – разборчивое заполнение.

В случае заполнения заявления **в письменной форме** оно **должно быть подписано Клиентом** или его уполномоченным представителем.

Заявление о заключении договора страхования, если оно изложено в письменной форме, **является неотъемлемой частью** договора страхования.



*Где найти информацию об этом?*

[Правила страхования по продукту:](#)

При заключении договора страхования **в форме электронного документа** факт ознакомления страхователя с условиями страхования может подтверждаться, в том числе

- специальными отметками (подтверждениями), проставляемыми Клиентом в электронном виде на сайте страховщика.

В случае если документ, в котором изложены условия страхования, был представлен Клиенту без вручения текста документа на бумажном носителе, **страховщик обязан** по требованию Клиента выдать ему текст указанного документа на бумажном носителе.



*Где найти информацию об этом?*

[Правила страхования по продукту:](#)

Договором страхования должен быть предусмотрен порядок уплаты страховой премии:

- единовременным платежом;
- в рассрочку

Страховщик обязан проинформировать Клиента о:

- **факте просрочки** уплаты очередного страхового взноса
- факте его **уплаты не в полном объеме**
- **последствиях** таких нарушений способом, согласованным со страхователем при заключении договора страхования.



Если уполномоченный страховщиком на получение страховой премии страховой агент несвоевременно (не в полном объеме) перечислил ее страховщику, страховщик **не освобождается от обязанности** исполнять договор страхования.

**Порядок действий при обращении к  
работнику Клиента с жалобой.  
Процесс работы, сроки и содержания при  
работе с обращениями и жалобами.**



Обращения, поступившие в страховую организацию от Клиента или его представителя (переадресованные из органов государственной власти, органов местного самоуправления и т.п), **подлежат обязательному рассмотрению.**

Ответ на обращение подписывается **руководителем страховой организации** или иным уполномоченным лицом и подлежит обязательной регистрации.



Страховая организация обязана довести до сведения Клиента, рекомендации по включению в обращение следующей информации и документов:

- **Номер договора;**
- Изложение **требований**, фактических **обстоятельств**, а также **доказательства**, подтверждающие эти обстоятельства;
- Наименование подразделения, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) **работника страховой организации**, действия (бездействия) которого обжалуются;
- **Копии документов**, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.



## Порядок и сроки и содержание при работе с жалобами и обращениями в страховую организацию

| Порядок рассмотрения жалоб и обращений  | Срок                             |
|---|----------------------------------|
| <p><b>Поступление жалобы</b> страховому агенту. Передача жалобы в страховую организацию.</p>  | 1 рабочий день                   |
| <p><b>Регистрация жалобы и обращения.</b> Регистрации подлежат все жалобы, в том числе в электронном виде, поступившие в компанию.</p>  | 3 рабочих дня                    |
| <p><b>Информирование потребителя о получении жалобы или обращения.</b> При электронном обращении — в обязательном порядке, при бумажном обращении — по запросу потребителя.</p> | Одномоментно с регистрацией      |
| <p><b>Рассмотрение обращения.</b></p>   | До 30 дней с момента регистрации |



*Где найти информацию об этом?*

[Регламент рассмотрения жалоб и отзывов Клиентов](#)

## Порядок и сроки и содержание при работе с жалобами и обращениями в страховую организацию

| Порядок рассмотрения жалоб и обращений  | Срок                                    |
|---|---|
| <p><b>Направление мотивированного ответа потребителю.</b><br/>           Ответ может содержать уведомление о продлении сроков рассмотрения по причине необходимости проведения проверки (экспертизы) и (или) получения документов от других организаций</p>   | <p>До 30 дней с момента регистрации</p> |
| <p><b>Решение об оставлении жалобы или обращения без ответа.</b><br/>           Причины отсутствия ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• не определяется получатель страховых услуг;</li> <li>• не читается текст сообщения;</li> <li>• ранее давался ответ на вопросы обращения;</li> <li>• содержит нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы и пр.;</li> <li>• реклама или массовая рассылка;</li> <li>• не требует ответа</li> </ul> | <p>До 30 дней с момента регистрации</p> |
| <p><b>Хранение обращений и материалов их рассмотрения</b></p>   | <p>До двух лет</p>                      |



*Где найти информацию об этом?*

[Регламент рассмотрения жалоб и отзывов Клиентов](#)

В презентации раскрыты основные пункты из **перечня нормативных документов ВСС**

В полном объеме с документами необходимо ознакомиться на Портале обучения.

[\(Нормативные документы ВСС\)](#)





**Спасибо за внимание!**

**Сотрудники Тренинг Центра с  
радостью ответят на любые ваши  
вопросы**

**[Ins\\_training@nasko.ru](mailto:Ins_training@nasko.ru)**

**Акционерное Общество «Национальная страховая  
компания ТАТАРСТАН» (АО «НАСКО»)**