

Базовые стандарты стали результатом почти годовой слаженной работы Банка России и Всероссийского союза страховщиков (ВСС; саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, объединяющей страховые компании), который разрабатывал оба документа в соответствии с требованиями регулятора. Базовые стандарты обязательны для исполнения всеми страховыми организациями.

Базовый стандарт по совершению операций устанавливает требования к порядку оформления договора страхования (включая вопросы определения имущественного интереса потребителя), уплате страховой премии, возмещению причиненного вреда в натуре, срокам и порядку осуществления страховой выплаты, защите информации, получаемой страховщиком при осуществлении страховой деятельности, условиям взаимодействия страховых организаций со страховыми агентами.

В числе прочего документом закрепляется:

– обязанность страховщика информировать страхователя о факте просрочки уплаты очередного страхового взноса или факте его уплаты не в полном объеме, а также о последствиях таких нарушений способом, согласованным со страхователем при заключении договора страхования;

– условие об ответственности страховой организации за ненадлежащую организацию и несвоевременную оплату возмещения вреда в натуре, а также возможность предъявления к ней претензий по качеству работ (если ремонтную организацию выбирала страховая организация);

– условие о том, что в случае утраты документов на страховую выплату страховщик за отдельными исключениями не вправе повторно требовать их предоставления от подавшего лица;

– обязанность установить требования к уровню образования и профессиональной подготовки страховых агентов (сотрудников страхового агента – юридического лица, осуществляющих взаимодействие со страхователями), а также обеспечить проведение соответствующего инструктажа (обучения).

В свою очередь, 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, в период 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).

Данные требования стандарта будут распространяться и на агентов страховых организаций, предлагающих потребителям соответствующий страховой продукт, включая продажу страховых продуктов через кредитные организации.
Информирование потребителя является одной из ключевых составляющих стандарта по защите прав потребителей страховых услуг. Стандарт также 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.
Оба базовых стандарта будут обязательны к применению по истечении 270 дней со дня их размещения на официальном сайте Банка России. 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.
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.
Применение базовых стандартов будет способствовать повышению качества финансовых услуг страховых организаций и увеличит прозрачность их деятельности.

Источник: Википедия страхования, 10.08.2018