ЦБ совместно с Всероссийским союзом страховщиков (ВСС) разработал базовые стандарты защиты прав потребителей услуг страховщиков и совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке. Сегодня регулятор утвердил этот документ. Об этом сообщается в пресс-релизе ЦБ.

«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», — говорится в сообщении.

Также документом закрепляется обязанность страховщика информировать страхователя о факте просрочки уплаты очередного страхового взноса или факте его уплаты не в полном объеме и о последствиях таких нарушений способом, согласованным со страхователем при заключении договора страхования.

Устанавливается 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.

Согласно документу, в случае утраты документов на страховую выплату страховщик за отдельными исключениями не вправе повторно требовать их предоставления от подавшего лица.

Также для страховщиков вводится обязанность установить требования к уровню образования и профессиональной подготовки страховых агентов и обеспечить проведение соответствующего инструктажа.

Базовый стандарт защиты прав и интересов потребителей услуг страховых организаций физических, так и юридических лиц) устанавливает важные требования к порядку заключения клиентом и страховщиком договора инвестиционного страхования жизни (ИСЖ). 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. 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.

«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», — отмечает регулятор. Оба базовых стандарта будут обязательны к применению по истечении 270 дней после их опубликования. За этот период страховые организации обязаны привести свою деятельность в соответствие требованиям стандартов.

Источник: ЦБ РФ, 10.08.2018