

СК «Сбербанк страхование жизни» полностью исполнила требования внутреннего стандарта Всероссийского союза страховщиков (ВСС) по взаимодействию с клиентами по страхованию жизни. Компания обновила памятки для клиентов и, в соответствии с требованиями стандарта, с 24 января выдает при заключении договоров обновленные памятки.

«Внутренний стандарт по взаимодействию с получателями финансовых услуг, оказываемых страховыми организациями по договорам страхования жизни и договорам страхования несчастных случаев и болезней» принят президиумом ВСС в июле 2018 года. Цель стандарта – защита прав и интересов получателей страховых услуг, повышение качества финансовых услуг, оказываемых страховыми организациями. Страховщики должны привести свою деятельность в соответствие со стандартом к 24 января 2019 года.

Обновленные памятки «Сбербанк страхование жизни» выдаются при оформлении договоров страхования жизни. Содержание памяток зависит от конкретных особенностей страхового продукта. Памятка хорошо визуализирована и написана максимально просто, что позволяет клиенту еще раз ознакомиться с ключевыми условиями продукта и, возможно, обратить внимание на отдельные значимые детали. Так, памятки к договорам инвестиционного и накопительного страхования жизни содержат информацию о том, что эти договоры не являются банковскими вкладами, а к договорам кредитного страхования жизни – о том, что заключение договора не является условием выдачи кредита. Также памятки по ИСЖ и НСЖ информируют клиентов, что договоры носят долгосрочный характер, предусматривают обязательства по регулярной оплате взносов, а в случае досрочного прекращения клиенту выплачивается выкупная сумма, размер которой может быть меньше суммы взносов. Помимо этого памятки еще раз напоминают о наличии периода охлаждения, в течение которого клиент может расторгнуть договор и полностью вернуть внесенные за него деньги.

И.о. генерального директора «Сбербанк страхование жизни» Виктор Дубровин: «Наша компания уделяет ключевое значение интересам клиентов, качеству продуктов и предоставляемого сервиса. Мы заинтересованы в том, чтобы наши услуги были понятны и по-настоящему востребованы. Мы давно выдаем клиентам четкие и понятные памятки, сейчас мы просто привели их в соответствие со стандартом ВСС. Также с 2016 года в «Сбербанк страхование жизни» существует практика welcome-call для всех новых клиентов по ИСЖ: в течение нескольких дней после заключения договора менеджеры звонят клиентам, чтобы убедиться, что человек правильно понял суть продукта и приобрел именно то, что хотел. Внутренний стандарт ВСС во многом фиксирует уже имеющиеся практики, сам рынок гораздо раньше пришел к необходимости контроля качества продаж, чем это формализуется. То, что закреплено во внутреннем стандарте, — своеобразный минимум, а участники рынка идут дальше».

Источни: Википедия страхования, 25.01.2019