

БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ

защиты прав клиентов страховых
компаний, являющихся членами
саморегулируемых организаций



Основные положения Базовых стандартов ВСС

Являются обязательными
для работников компании,
агентов/партнеров
и персонала
агентов/партнеров,
работающих непосредственно
с клиентами



Регламентируют работу
страховых компаний
по ключевым и значимым
направлениям деятельности



Соответствуют требованиям
страхового права
и нормативных документов
Центрального банка России,
используются для разработки
внутренней документации
страховых компаний



Вступили в силу с 7 мая 2019г.
Всероссийский союз
страховщиков контролирует
выполнение указанных
стандартов страховыми
компаниями при проведении
проверок



Надзор за исполнением базового стандарта страховщиками осуществляется через:

- внутренний контроль страховой компании
- проверку Всероссийского союза страховщиков
(регулярная ревизия проходит минимум каждые пять лет и максимум ежегодно)



Цели базовых стандартов ВСС

- 1** **Предотвращение случаев** некорректного поведения страховщиков по отношению к клиентам
- 2** **Обеспечение прозрачности** деятельности на страховом рынке
- 3** **Защита прав и интересов** потребителей страховых продуктов
- 4** **Повышение осведомленности и компетентности** пользователей финансовых услуг
- 5** **Улучшение качества обслуживания** и предоставляемых услуг страховыми компаниями



Основные требования стандартов ВСС

при подписании договора страхования

СООБЩЕНИЕ УСЛОВИЙ СТРАХОВАНИЯ

Важно! Страховой агент обязан детально рассказать клиенту обо всех правилах страхования, пояснить неясные моменты и подробно описать специфику предлагаемого страхового продукта условий страхования

ПОДПИСАНИЕ ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ

Важно!

Агент должен представить клиенту:

- сам договор страхования
- правила страхования и другие необходимые документы
- расчет размера страховой премии

ПОЛУЧЕНИЕ И ПРОВЕРКА ДОКУМЕНТАЦИИ

Важно! Необходимо соблюдать требования российского законодательства, нормативных актов и национальных стандартов относительно защиты персональных данных

ПРОДАЖА СОПУТСТВУЮЩИХ ПРОДУКТОВ

Важно! Если предлагается дополнительный продукт, страхователь обязан уведомить клиента, что приобретение является добровольным и человек вправе отказаться от покупки данного предложения

Соответствие требований к операциям



УСТАНОВЛЕНИЕ ЛИЧНОСТИ АГЕНТА

- Если договор страхования подписан представителем страховой компании, его полномочия должны быть подтверждены агентским соглашением
- По запросу клиента агент должен представить агентское соглашение перед подписанием договор



ПРОВЕРКА ИМУЩЕСТВЕННЫХ ИНТЕРЕСОВ

- Порядок подтверждения имущественного интереса определяется правилами, либо самим договором страхования
- Если имущество страхуется без предварительной проверки имущественного интереса владельца, страхователь будет проинформирован о потенциальных рисках и последствия



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

- Страховая компания обязана информировать клиента обо всех дополнительных условиях и порядке их исполнения
- Осмотр объекта недвижимости является одним из дополнительных условий договор



ОФОРМЛЕНИЕ ПИСЬМЕННОЙ ЗАЯВКИ

Заявление о заключении договора заполняются представителем страховщика с учетом следующих норм:

- Используются ясные и понятные формулировки
- Заполняемые вручную документы оформляются разборчиво и содержат подписи страхователя или уполномоченного лица

Категории потребителей страховых услуг

1

Неопределённый круг третьих сторон

2

Потенциальные клиенты страховых компаний

- ещё не сделавшие выбор страховщика и вида страховки
- уже выбравшие конкретную компанию и тип страхового продукта

3

Страхователи и другие стороны договора страхования

- обратились за консультациями и сопровождением полиса
- обратились за выплатой компенсации по страховому случаю

Пользователь страховых услуг

- ✓ **Физическое лицо**, включая индивидуальных предпринимателей
- ✓ **Юридическое лицо**, которое обратилось в страховую компанию с целью заключения договора страхования (потенциальный клиент)
- ✓ **Страхователь**, застрахованный, либо выгодоприобретатель согласно уже действующему договору страхования

Предоставление информации разным категориям клиентов



По запросу любого лица:

- Общие сведения о работе страховой компании
- Обращения в страховую организацию



Лицам, выбравшим страховщика или тип страхования:

- Подробная информация о страховщике и услугах
- Заключение договоров
- Подготовка обращений



Выборочно клиентам, претендующим на выплату:

- Правила получения выплат
- Порядок оформления документов
- Контакты службы приёма заявлений



Требования к организации рабочей зоны

Гигиенические
стандарты помещений



Соответствующее
обслуживание офисных
пространств



Оснащение офиса
техникой для информирования
посетителей



Обеспечение доступности
зданий и помещений для
лиц с ограниченными
возможностями



Информационные требования для страховых офисов

Сведения о работе страховой компании обязаны находиться в легкодоступных местах страхового офиса на бумаге (в папках, на стендах либо стойках). Оформление должно соответствовать установленным требованиям оформления помещений

При необходимости агент вправе обратиться за разъяснениями к своему куратору

В офисах страховых агентов обязательно должна присутствовать следующая информация:

- ✓ Сведения о деятельности страховой компании
- ✓ Визуальная идентификация сотрудников (бейджи или таблички с ФИО и должностью)
- ✓ Информационные таблички с режимом работы офиса



Требования к знаниям и навыкам агента

ОБЯЗАННОСТИ АГЕНТОВ:

- Владение необходимой информацией для выполнения работы
- Способность ясно информировать клиентов

ДОПУСК К САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ:

- Только после прохождения обязательного обучения
- Не прошедшие обучение работают под контролем наставников

ПРОЦЕСС ОБУЧЕНИЯ:

- С использованием утвержденных учебных материалов
- Проверяется ежегодно
- По завершении составляется специальная ведомость



Обязанности страхового агента

по информированию неограниченного
круга лиц

Агент обязан предоставлять информацию каждому обратившемуся с целью получения сведений о деятельности страховой компании либо подачи обращения

Принципы предоставления информации:

- Равноправие клиентов и равный доступ ко всей необходимой информации
- Бесплатность и отсутствие иных условий, кроме установленных законом РФ
- Использование русского языка, возможна подача на государственных языках республик или родных языках народов РФ
- Доступность формы изложения, обязательна расшифровка специальных терминов
- Актуальность предоставляемых данных, соответствие конкретной ситуации клиента
- Ясность чтения письменных документов согласно нормам СанПиН



Обязанности страхового агента

по информированию клиентов

1 Если клиент еще не выбрал страховую компанию и услугу, **агент рассказывает только интересные для клиента сведения**

2 После выбора клиентом конкретной компании **агент подробно разъясняет:**

- деятельность страховщика
- особенности страховой услуги
- процедуру заключения договора
- взаимодействие со страховщиком после подписания

Агент обязан предупредить клиента:

- о способах подачи заявления (письменном или устном)
- порядке альтернативных методов заключения договора
- условиях и правилах подписываемого договора страхования



Информирование

о правилах и условиях страхования

Страхователь обязан получить полную информацию о полисе перед заключением договора:

- Объекты страхования и покрытые риски
- Величина страховой премии и влияющие на неё факторы
- Правила уплаты премий, последствия просрочек
- Использование франшизы и исключённые риски
- Требования и необходимые документы
- Условия изменения размера премии и покрытия
- Право отказаться от договора ("период охлаждения")
- Документы для обращения за выплатой, контакты офиса урегулирования
- Срок рассмотрения заявок и осуществления выплат
- Методики оценки ущерба и износа объектов
- Основания для отказа в выплате
- Процедура получения возмещения

**НАВЯЗЫВАНИЕ ДОП. ПРОДУКТОВ
И ВВЕДЕНИЕ В ЗАБЛУЖДЕНИЕ ЗАПРЕЩЕНЫ!**



Клиентам страховых услуг вся необходимая информация предоставляется в обязательном порядке и полном объёме

При обращении каждому заявителю выдаётся запрашиваемая информация

Гелиос

Страховая компания



8 800 1-007-007

Круглосуточный контакт-центр,
Звонок по России бесплатный



company@skgelios.ru