



Программа №4

Взаимодействие с получателями страховых услуг

При заключении и обслуживании
договора страхования агентами
ООО Страховая Компания «Гелиос»



Базовый стандарт операций

(утв. Банком России, Протокол № КФНП-39 от 27.10.2022)

Базовый стандарт совершения страховыми организациями и иностранными страховыми организациями операций на финансовом рынке

Базовый стандарт ЗПП

(утв. Банком России, Протокол № КФНП-29 от 01.10.2024)

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации и иностранные страховые организации

Контроль за соблюдением страховщиками требований Базовых стандартов осуществляет:

- Страховая компания с помощью организации внутреннего контроля
- Всероссийский союз страховщиков (плановая проверка проводится не реже 1 раза в 5 лет и не чаще 1 раза в год)

Базовые стандарты

- обязательны к исполнению для сотрудников Компании; агентов/ партнеров, сотрудников агента/партнера, взаимодействующих с клиентами.
- отражают требования страхового законодательства и нормативно-правовых актов Банка России, служат для формирования внутренних документов СК.
- стандартизируют деятельность страховых организаций по наиболее важным и актуальным вопросам.
- действуют с 7 мая 2019 года. ВСС при проверках страховщиков будет осуществлять контроль за реализацией требований стандартов.



Предупреждение недобросовестных практик взаимодействия СК с клиентами



Повышение информационной открытости страхового рынка



Защита прав и законных интересов получателей страховых услуг



Повышение уровня финансовой грамотности и информированности клиентов



Повышение качества услуг страховых организаций



▶ РАЗДЕЛ 1

Бизнес-процесс заключения договора страхования



Этапы бизнес-процесса заключения договора страхования. Требования на различных этапах заключения полиса



Фокусы внимания Базового стандарта операций



Фокусы внимания Базового стандарта ЗПП



Информирование об условиях страхования

ВАЖНО!!!

При заключении договора страхования агент должен ознакомить с правилами страхования, разъяснить непонятные пункты и объяснить особенности страхового продукта.



Прием и проверка документов

ВАЖНО!!!

Соблюдения требований, определенных законодательством Российской Федерации, иными нормативно-правовыми актами и национальными стандартами по защите информации.



Оформление договора страхования

ВАЖНО!!!

При заключении договора страхования агент должен предоставить:

- договор страхования;
- правила страхования и прочие документы;
- расчет суммы страховой премии.



Предложение других продуктов

ВАЖНО!!!

При предложении других продуктов страховой агент Общества обязан сообщить, что решение о приобретении добровольное и клиент имеет право отказаться от предложенного продукта.

Взаимодействие Общества со страховыми агентами

Базовый стандарт операций регламентирует следующие аспекты взаимодействия Общества со страховыми агентами

- оформление гражданско-правовых договоров со страховыми агентами
- соблюдение Базового стандарта операций по раскрытию информации получателям страховых услуг
- обеспечение агентов информацией, которая требуется для выполнения стандартов
- обучение страховых агентов
- соответствующие образование и профессиональная подготовка страховых агентов
- контроль за деятельностью страховых агентов
- предоставление агентами информации для формирования реестров страховых агентов
- защита информации согласно требованиям закона РФ

Идентификация агента



- При подписании договора страхования представителем страховщика его полномочия подтверждаются агентским договором.
- Агент, по требованию страхователя, на подписание договора предоставляет агентский договор.

Дополнительные условия для заключения договора



- Страховщик обязан уведомить страхователя о дополнительных условиях и о порядке их выполнения
- К дополнительным условиям относится осмотр подлежащего страхованию имущества.

Определение имущественного интереса



- Порядок проверки имущественного интереса определен в договоре или правилах страхования.
- Если договор страхования имущества заключается без проверки наличия имущественного интереса в сохранении застрахованного имущества у получателя страховых услуг, то страховщик информирует страхователя о возможных последствиях.

Заполнение письменного заявления



Заявление о заключении договора страхования и прилагаемые к нему документы (описи, списки, анкеты и т.п.) могут быть заполнены представителем страховщика с соблюдением следующих требований:

- использование формулировок с однозначным толкованием;
- при заполнении от руки – разборчивое заполнение, подпись страхователя или его представителя.

Взаимодействие Общества со страховыми агентами

Базовый стандарт ЗПП регламентирует следующие аспекты взаимодействия Общества со страховыми агентами

- информирование получателей страховых услуг о страховой организации и страховых услугах
- организация работы страховых офисов, в т. ч. офисов страховых агентов
- размещение обязательной информации на официальных сайтах страховых организаций, а также на сайтах страховых агентов
- обучение страховых агентов ФЛ и работников страховых агентов – ЮЛ
- порядок рассмотрения жалоб и обращений получателей страховых услуг
- иные механизмы защиты прав получателей страховых услуг

▶ РАЗДЕЛ 2

Особенности взаимодействия страхового агента с получателем страховой услуги



Классификация получателей страховых услуг и особенности взаимодействия с каждой группой получателей



Требования к оборудованию места взаимодействия и к страховому агенту



Взаимодействие агента со структурными подразделениями Общества.

- Неограниченный круг третьих лиц
- Потенциальные потребители страховых услуг
 - Не определившиеся с выбором страховщика и страховых услуг
 - Определившиеся с выбором страховщика и страховых услуг
- Страхователи и иные лица по договору страхования
 - Обратившиеся по вопросам сопровождения
 - Обратившиеся по страховой выплате

Получатель страховых услуг

- физическое лицо, в т. ч. 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



Информация предоставляется

По пунктам которые запросил клиент

Неограниченному кругу третьих лиц

- Получение информации о деятельности страховщика
- Подача обращения в страховую организацию

Не определившись с выбором страховщика и страховых услуг

- Получение информации о деятельности страховщика и страховых услугах
- Подача обращения в страховую организацию

Информация предоставляется

В полном объеме

Определившись с выбором страховщика/ услуги

- Получение информации о деятельности страховщика и страховых услугах
- Заключение договора страхования
- Подача обращения в страховую организацию

Обратившись по вопросам сопровождения

- Получение информации о деятельности страховщика и страховых услугах
- Получение услуг, предусмотренных договором страхования
- Подача обращения в страховую организацию

Информация предоставляется

Частично

Обратившись по страховой выплате

- Получение информации о деятельности страховщика и страховых услугах, в том числе по вопросам выплат
- Получение информации о формах и сроках обращения в страховую компанию
- Получение контактной информации для подачи заявления на выплату страхового возмещения

ТРЕБОВАНИЯ

к оборудованию места взаимодействия



Соответствие
офиса санитарно-
техническим
нормам



Оказание услуг в
соответствие с
назначением
офиса



Требования к
офисам по
информированию



Доступная среда
для лиц с
ограниченными
возможностями





наличие достаточного освещения



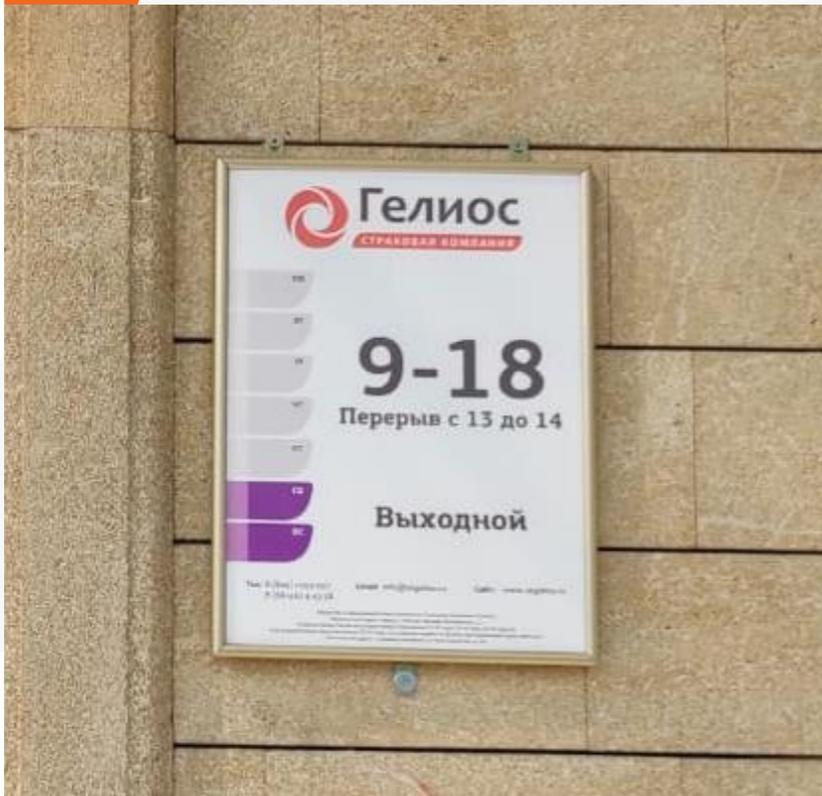
поддержание допустимой температуры воздуха (при среднесуточной температуре на улице выше 10°C, в офисе должно быть 23-25°C, при среднесуточной температуре на улице ниже 10°C - 22-24°C в офисе)



проведение ежедневной влажной уборки и т.д.



оборудование офиса инвентарем и мебелью, расходными материалами, необходимыми для взаимодействия с получателями страховых услуг, в том числе для заключения договоров страхования



Информация о деятельности страховой компании в страховом офисе должна быть размещена на бумажных носителях (папка, стенд, стойка), в доступных для потребителей страховых услуг местах, в соответствии с актуальными требованиями по оформлению офиса.

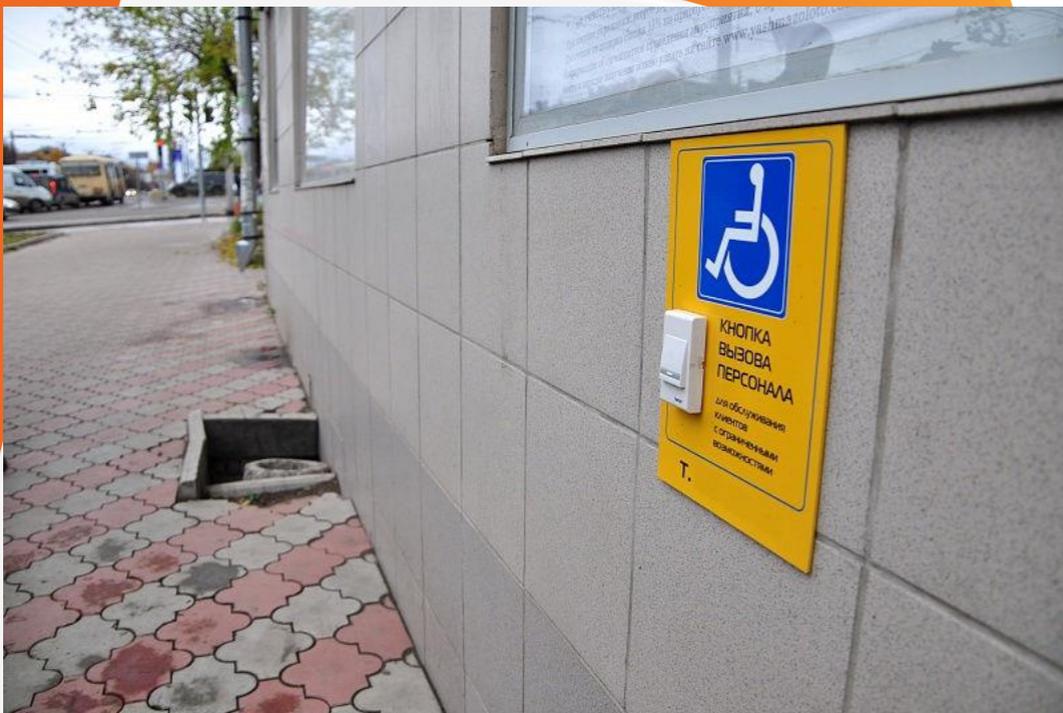
Агент может запросить всю необходимую информацию у куратора.

В офисе страхового агента обязательны:

- размещение информации о деятельности страховщика;
- визуальная идентификация агентов страховщика (бейджи, таблички, содержащие фамилию, имя и должность работника);
- информационные таблички о работе офиса.

Агенты Общества не участвуют в процедурах исполнения договоров страхования (урегулирования убытков), соответственно требованиям Базового стандарта операций к этому бизнес-процессу к агентам не относятся.

В офисах агентов ООО Страховой Компании «Гелиос» осуществляется оказание услуг по консультированию страховому продукту, заключению и продлению договоров страхования.



Условия по обслуживанию получателей страховых услуг с ограниченными возможностями здоровья должны быть созданы с учетом требований законодательства о социальной защите инвалидов.

Для организации беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления страховых услуг должны быть обеспечены:

- условия для беспрепятственного доступа к помещению, в котором предоставляются страховые услуги (пандусы, лифты и прочие)
- возможность самостоятельного передвижения по офисам страховых организаций, а также входа в такие помещения и выхода из них
- при необходимости помощь сотрудников, ответственных за предоставление страховых услуг в использовании кресла-коляски
- оснащение помещений специальным оборудованием для удобства и комфорта инвалидов

Также необходимо обеспечить:

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика,
- возможность увеличения и (или) звукового воспроизведения текста договора страхования и иных документов
- возможность печати документов с использованием увеличенного размера шрифта
- оказание иной помощи для получения лицами с ограниченными возможностями информации наравне с другими клиентами

Деятельность агента по взаимодействию с получателями страховых услуг осуществляется в рамках полномочий указанных в агентском договоре.

Порядок контроля за деятельностью страхового агента со стороны страховой организации **регламентируется внутренними документами** страховой организации.

Обязанность страхового агента по исполнению требований Базовых стандартов зафиксирована в агентском договоре.

Наличие полномочий на заключение договора страхования у страхового агента Общества **подтверждается Агентским договором.**

Идентификация подписанта договора со стороны Страховщика осуществляется наличием в договоре страхования фамилии, имени, отчества или инициалов, должности лица, подписывающего от имени Страховщика договор страхования, а также сведений об Агентском договоре.

Агент, по требованию страхователя, на подписание договора предоставляет агентский договор.

Допуск агента к взаимодействию с получателями страховых услуг возможен только после:

1. заключения Агентского договора в рамках предоставленных полномочий и лимитов.
2. обучения взаимодействию с получателями страховых услуг в соответствии с Базовыми стандартами ВСС.
3. изучения продуктовой линейки в рамках полномочий Агентского договора.

Агенты, осуществляющие непосредственное взаимодействие с клиентом обязаны:

- владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей
- владеть информацией, составляющей минимальный объем предоставляемой Обществом информации в соответствии со стандартом
- уметь в доступной форме предоставить клиенту эту информацию.

Агенты, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями страховых услуг допускаются к работе с клиентами Общества только после прохождения обучения.

Агенты, не прошедшие обучение, допускаются к работе с клиентами только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем.

Обучение страховых агентов Общества осуществляется в соответствии с Положением об обучении сотрудников и страховых агентов ООО Страховой Компании «Гелиос», взаимодействующих с получателями страховых услуг.

Обучение страховых агентов взаимодействию с получателем страховых услуг осуществляется с помощью разработанных Обществом учебных материалов, передаваемых агенту куратором.

Проверка знаний страховых агентов по взаимодействию с получателями страховых услуг осуществляется 1 раз в год.

По итогам обучения формируются реестры, в которых страховой агент/сотрудник агента подтверждают передачу материалов и изучение стандартов с помощью личной подписи.

▶ РАЗДЕЛ 3

Раскрытие информации неограниченному кругу лиц



Обязанности страхового агента по раскрытию информации неограниченному кругу лиц



Ознакомление с типовыми наборами информации для раскрытия

Неограниченному кругу лиц информация предоставляется

По пунктам которые запросил клиент, обратившийся с целью:

- Получения информации о деятельности страховщика
- Подачи обращения в страховую организацию

Принципы раскрытия информации

- На равных правах и в равном объеме для всех получателей и потенциальных получателей страховых услуг
- Без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством РФ, со стороны получателей страховых услуг
- На русском языке, и дополнительно, по усмотрению страховой организации, на государственных языках республик, или родных языках народов РФ
- В доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов. Не допускается искажение смысла информации, приводящее к двусмысленности или допускающее неоднозначное толкование свойств страховых услуг
- Актуальности информации на дату предоставления в соответствии с обстоятельствами, заявленными получателем страховых услуг и влияющими на условия договора страхования
- В случае предоставления информации на бумажном носителе с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с СанПиН

Информация на сайте агента может быть предоставлена в виде ссылки на сайт Общества.

Размещению в местах обслуживания Клиентов подлежит следующая информация:

- о полном и сокращенном наименовании
- о знаке обслуживания (при наличии)
- о номере и дате лицензии на право осуществления страховой деятельности
- о членстве и об исключении в СРО (включая информацию о дате приема в члены СРО)
- текст Стандарта
- об адресе места нахождения страховой организации и ее офисов
- о контактном телефоне, по которому осуществляется связь со страховой организацией
- об адресе официального сайта
- о фамилиях, именах и отчествах членов совета директоров,
- о лицах, занимающих должность единоличного исполнительного органа,
- о лицах, занимающих должность главного бухгалтера;
- о страховой группе, в состав которой входит страховая организация (при наличии);
- о перечне осуществляемых видов страхования;
- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за страховой деятельностью страховых организаций (с указанием ссылки на сайт или официальный адрес);
- о способах и адресах для направления обращений получателей страховых услуг в страховую организацию, в органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых организаций, в саморегулируемую организацию, а также в орган досудебного рассмотрения споров (при наличии);
- о способах защиты прав получателей страховых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии);
- иную информацию, размещение которой предусмотрено законодательством РФ, с учетом требований к месту ее размещения

▶ РАЗДЕЛ 4

Раскрытие информации получателям, заключающим договор страхования



Обязанности страхового агента по раскрытию и разъяснению информации получателям, выразившим готовность к заключению договора страхования



Объемы информации, подлежащие раскрытию.

- Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в РФ»
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ-57056-2016 «Руководство по защите прав потребителей услуг добровольного имущественного страхования»
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 58183-2018 «Руководство по защите прав потребителей услуг добровольного личного страхования. Общие требования»
- Указание Банка России от 20 ноября 2015 № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования»
- Указание Банка России от 29.03.2022 № 6109-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям осуществления отдельных видов добровольного страхования, к объему и содержанию предоставляемой информации о договоре добровольного страхования, а также о форме, способах и порядке предоставления указанной информации»
- Указание Банка России от 17.05.2022 N 6139-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни и здоровья заемщика по договору потребительского кредита (займа), к объему и содержанию предоставляемой информации о договоре добровольного страхования жизни и здоровья заемщика по договору потребительского кредита (займа), а также о форме, способах и порядке предоставления указанной информации»
- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации и иностранные страховые организации, утв. Банком России 01.10.2024
- Базовый стандарт совершения страховыми организациями и иностранными страховыми организациями операций на финансовом рынке, утв. Банком России 27.10.2022

1 Если клиент еще не определился с выбором страховщика и страховых услуг, то обязанность по информированию распространяется на **пункты о которых спросил клиент**

2 Если клиент определился с выбором страховщика и страховых услуг, то агент обязан предоставить **в полном объеме** информацию, связанную с

- деятельностью страховщика
- предоставляемой страховой услугой
- заключением договора страхования
- подачей обращения в страховую организацию

Получатель страховых услуг должен быть проинформирован:

- о способах и порядке подачи в страховую организацию письменного или устного заявления о заключении договора страхования
- или об ином порядке заключения договора страхования,
- а также о необходимости ознакомления с правилами и договором страхования

Практический пример информирования о деятельности

Разработана памятка для клиента по информированию о деятельности компании



Информация об ООО Страховой Компании «Гелиос» для получателей страховых услуг

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью Страховая Компания «Гелиос».

Сокращенное наименование: ООО Страховая Компания «Гелиос».

Лицензии на осуществление страховой деятельности:

- лицензия Банка России СИ № 0397 от 10.11.2021 на осуществление страхования, вид деятельности: добровольное имущественное страхование, выдана бессрочно;
- лицензия Банка России СЛ № 0397 от 10.11.2021 на осуществление страхования, вид деятельности: добровольное личное страхование, за исключением добровольного страхования жизни, выдана бессрочно;
- лицензия Банка России ОС № 0397-03 от 10.11.2021 на осуществление страхования, вид деятельности: обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств, выдана бессрочно;
- лицензия Банка России ПС № 0397 от 10.11.2021 на осуществление перестрахования, выдана бессрочно.

Членство в саморегулируемой организации - во Всероссийском союзе страховщиков (ВСС): Свидетельство от 06.12.2016 (рег. № 043).

Адрес места нахождения ООО Страховой Компании «Гелиос»: 350015, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Новокузнецкая, д. 40, офис 68.

Адреса офисов ООО Страховой Компании «Гелиос» с указанием их назначения, контактного телефона, по которому осуществляется связь со страховой организацией: <https://skgelios.ru/regionalnaya-set/>.

Адрес официального сайта: skgelios.ru.

Адрес электронной почты ООО Страховой Компании «Гелиос»: company@skgelios.ru.

Адрес электронной почты для направления обращений получателей страховых услуг - ORsOb@skgelios.ru.

Генеральный директор: Павлова Ирина Анатольевна.

Главный бухгалтер: Черкашина Ольга Александровна.

Перечень осуществляемых ООО Страховой Компанией «Гелиос» видов страхования:

- 1) медицинское страхование, опыт работы с 22.06.2004;
- 2) страхование от несчастных случаев и болезней, опыт работы с 04.10.2005;
- 3) страхование средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта), опыт работы с 15.07.2008;
- 4) страхование средств железнодорожного транспорта, опыт работы с 19.07.2013;
- 5) страхование средств воздушного транспорта, опыт работы с 27.12.2010;
- 6) страхование средств водного транспорта, опыт работы с 22.06.2004;
- 7) страхование грузов, опыт работы с 22.06.2004;
- 8) сельскохозяйственное страхование (страхование урожая, сельскохозяйственных культур, многолетних насаждений, животных), опыт работы с 01.06.2021;
- 9) страхование имущества юридических лиц (за исключением транспортных средств и сельскохозяйственного страхования), опыт работы с 22.06.2004;
- 10) страхование имущества граждан (за исключением транспортных средств), опыт работы с 22.06.2004;
- 11) страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств, опыт работы с 29.12.2009;
- 12) страхование гражданской ответственности владельцев средств воздушного транспорта, опыт работы с 30.12.2009;

13) страхование гражданской ответственности владельцев средств водного транспорта, опыт работы с 28.12.2006;

14) страхование гражданской ответственности владельцев средств железнодорожного транспорта, опыт работы с 28.12.2006;

15) страхование гражданской ответственности организаций, эксплуатирующих опасные объекты, опыт работы с 03.09.2009;

16) страхование гражданской ответственности за причинение вреда вследствие недостатков товаров, работ, услуг, опыт работы с 25.04.2005;

17) страхование гражданской ответственности за причинение вреда третьим лицам, опыт работы с 06.10.2005;

18) страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, опыт работы с 02.02.2009;

19) страхование предпринимательских рисков, опыт работы с 04.10.2005;

20) страхование финансовых рисков, опыт работы с 02.06.2005;

21) обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств, опыт работы с 22.06.2004.

Органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью ООО Страховой Компании «Гелиос»:

– Центральный банк Российской Федерации Департамент страхового рынка: адрес официального сайта в сети интернет cbr.ru, официальный адрес - 107016, г. Москва, Неглинная ул., д. 12.

– Роспотребнадзор: адрес официального сайта в сети интернет - [rosпотребнадzor.ru](http://rosпотребнадзор.ru); официальный адрес - 127994, г. Москва, Вадковский пер., д. 18, стр. 5 и 7; телефоны: 8-800-100-00-04, 8 (499) 973-26-90;

– в региональное подразделение: Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю, официальный адрес в сети интернет - [23.rosпотребnadzor.ru](http://23.rosпотребнадzor.ru).

Адреса для направления обращений получателей страховых услуг в органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых организаций:

– Центральный банк Российской Федерации, Департамент страхового рынка: через интернет-приемную cbr.ru/Reception/ или по почте России на адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12;

– Роспотребнадзор: адрес официального сайта в сети интернет [rosпотребnadzor.ru](http://rosпотребнадzor.ru); официальный адрес - 127994, г. Москва, Вадковский пер., д. 18, стр. 5 и 7; телефоны: 8-800-555-49-43, 8 (499) 973-26-90, 300 - для звонков с мобильного телефона; 8-800-300-30-90 для звонков из регионов России;

– в региональное подразделение: Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю, официальный адрес в сети интернет - [23.rosпотребnadzor.ru](http://23.rosпотребнадzor.ru).

– Всероссийский союз страховщиков: адрес официального сайта в сети интернет ins-union.ru; официальный адрес - 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3; телефон: 8 (495) 232-12-24; e-mail: mail@ins-union.ru.

Способы защиты прав получателей страховых услуг:

- право направить жалобу руководству ООО Страховой Компании «Гелиос»;
- право обратиться к финансовому уполномоченному с целью досудебного рассмотрения споров по добровольным видам страхования в случае, если размер имущественного требования не превышает 500 тыс. руб., а по ОСАГО - без ограничений по размеру имущественного требования;
- возможность досудебного урегулирования спора с помощью процедуры медиации, если такая процедура предусмотрена договором страхования или иным соглашением между страховщиком и страхователем;
- право направить жалобу во Всероссийский союз страховщиков;
- право направить жалобу в орган страхового надзора - Центральный банк Российской Федерации;
- право направить жалобу в Роспотребнадзор;
- право обратиться с иском в суд.

При заключении договора страхования агент должен ознакомить с правилами страхования, разъяснить непонятные пункты и объяснить особенности продукта:

1. Объект страхования. Страховые риски
2. Размер страховой премии. Обстоятельства, влияющие на размер СП
3. Способы и сроки уплаты СП. Последствия неуплаты/ уплаты не в полном размере
4. Франшизы. Исключения из перечня СС
5. Дополнительные требования (осмотр) и перечень документов
6. Возможные изменения размера страховой премии, страховой суммы, иные условия
7. Период охлаждения. Последствия отсутствия имущественного интереса
8. Перечень документов, которые необходимо представить вместе с заявлением о наступлении СС, адреса центров УУ
9. Сроки принятия решения и выплаты страхового возмещения
10. Принципы расчета ущерба, порядок расчета износа застрахованного имущества.
11. Действия, которые могут повлечь отказ в страховой выплате
12. Порядок осуществления страховой выплаты

Навязывание дополнительных страховых продуктов, искажение информации по страховому продукту недопустимо.

Получателям страховой услуги информация обязательно предоставляется в полном объеме

Любому обратившемуся информация предоставляется по запросу



в договоре страхования на его оборотной стороне



ссылка на адрес размещения таких условий на сайте Общества



приложение к договору страхования как его неотъемлемая часть



файл, содержащий текст данного документа, отправленный на указанный страхователем e-mail



электронный носитель информации, на котором размещен файл, содержащий текст правил



бумажный текст по требованию страхователя

▶ РАЗДЕЛ 5

Информирование клиента по конкретным программам и продуктам Общества

(на примере ТСП «Моя квартира», профилактика
мисселинга)

В начале раскрытия информации необходимо дать ссылку на документ, в котором получатель страховых услуг может уточнить информацию о конкретных страховых услугах страховой организации.



Пример:

«Полис «Моя квартира» разработан и действует на условиях, указанных на оборотной стороне самого полиса, а также в соответствии с Комплексными правилами страхования имущества и гражданской ответственности физических лиц № 267 от 30.04.2019.

Ознакомиться с текстом правил вы можете....»

При предоставлении сведений об условиях страхования (объект страхования, страховые риски, размер страховой суммы, а также порядок выплаты (страхового возмещения), документы на выплату необходимо обратить внимание на следующие моменты:

- объяснение с использованием доступных для понимания слов используемых терминов
- использование точных показателей без значительных «вилкок»
- разумное употребление ссылок на правила и условия страхования

Пример:

«Объект страхования – это имущественные интересы страхователя, связанные с риском утраты, недостачи или повреждения имущества, указанным в договоре страхования, а также с дополнительными расходами, связанными с наступлением предусмотренного страхового случая»

«Страховые риски – это неблагоприятные события, на случай которых осуществляется страхование (пожар, удар молнии, взрыв, противоправные действия третьих лиц, залив жидкостью, стихийные бедствия, механическое воздействие)»

«По договору страховая сумма равна 200 тыс. руб. с лимитами:

- на отделку квартиры и инженерное оборудование (обои, ламинат, потолочное покрытие, сантехника и т.д.) – 100 т. рублей,
- по движимому имуществу (мебель, техника) – 50 тыс. руб.
- ответственностью перед соседями (например «залив») – 50 тыс. руб.

Раскрытие информации о франшизах и исключениях рекомендуется осуществлять с учетом:

- объяснения с использованием доступных для понимания слов;
- использования точных показателей без значительных «вилкок»;
- разумного употребления ссылок на правила и условия



Пример:

«Франшиза – это часть страхового возмещения, которая компенсируется получателем страховых услуг за собственный счет»

«Исключения из страховых случаев – это ситуации, в которых страховщик не производит выплату страхового возмещения»

«Исключения из страховых случаев представлены в разделе 15 данных правил страхования»

При раскрытии информации об обстоятельствах, влияющих на размер страховой премии, о способах и сроках уплаты страховой премии, последствиях неуплаты, уплаты не в полном размере или несвоевременной уплаты рекомендуется обращать внимание на следующие моменты:

- на указание ключевых факторов, определяющих страховую премию (факторы базового тарифа и факторы повышающих/ понижающих коэффициентов)
- на использование конкретных, свойственных для данного договора, условий оплаты страховой премии и последствий ее неуплаты



Пример:

«На размер страховой премии в полисе «Моя квартира» оказывают влияние размер страховой суммы, в рамках которой страховщик несет ответственность»

«Страховая премия уплачивается единовременно в момент заключения договора страхования»

«Неуплата, уплата не в полном размере или несвоевременная уплата страховой премии приводят к признанию договора страхования незаключенным/ расторгнутым»

Информация о действиях страхователя, которые могут повлечь отказ в страховой выплате (уменьшение выплаты), предоставляется с учетом:

- полного перечисления всех действий страхователя, которые могут привести к отказу в выплате или к снижению ее размера
- указания по возможности точных цифровых критериев (времени, объема и прочих показателей), которые не допускают двоякой трактовки



Пример:

«Давайте перечислю действия страхователя, которые могут повлечь отказ в страховой выплате или уменьшению выплаты.

Отказ в выплате возможен в случае признания действий страхователя при заключении договора противоречащими закону или нарушения им правил страхования.

Например при заключении полиса страхователь скрыл сведения об аварийности строения»

Дополнительные условия для заключения договора страхования, необходимости осмотра, обследования объекта страхования, документах, необходимых для заключения договора страхования предусматривают раскрытие:

- полного перечня дополнительных условий
- информирования о возможности изменения премии по договору страхования



Пример:

«В данном случае страхование осуществляется без осмотра, без заявления, без фотографирования, без описи движимого имущества»

Раскрытие информации о наличии (отсутствии) периода охлаждения и условий возврата премии рекомендуется проводить с учетом следующих аспектов:

- однозначного указания на наличие или отсутствие периода охлаждения;
- подробного описания процедуры расторжения договора страхования и возврата премии.

Пример:

«Договор страхования предусматривает период охлаждения в 14 календарных дней, в течение которых страхователь может расторгнуть договор страхования с полным возвратом уплаченной страховой премии, при отсутствии в данном периоде событий, имеющих признаки страхового случая.

Для возврата страховой премии в установленный срок страхователь должен подать заявление о расторжении договора страхования в офисе страховщика.

Возврат страховой премии осуществляется в течение 10 рабочих дней через кассу страховой организации или перечислением на расчетный счет, указанный в заявлении»

Информирование о принципах расчета ущерба, причиненного имуществу, и учете износа возможно производить:

- с указанием субъекта, проводящего оценку ущерба
- с указанием общей методологии расчета ущерба
- с указанием учета (или не учета) износа

Пример:

«Сумма выплаты по застрахованному домашнему имуществу определяется в размере прямого реального ущерба, но не более 15 000 руб. за единицу имущества.

Страховое возмещение по отделке квартиры и инженерному оборудованию определяется по каждому из поврежденных, погибших или утраченных элементов с учетом износа в размере ущерба, по системе «первого риска», но не выше удельного веса, установленного по каждому элементу отделки и инженерного оборудования с таблицей удельных весов.

Например, удельный вес слоя отделочных материалов, нанесённых или прикреплённых к поверхности стен составляет 20 %. Таким образом при страховой сумме в 100 тыс. руб. – максимально возможная выплата при гибели/ повреждении обоев составит 20 тыс. руб.».

Получатель страховых услуг также информируется страховым агентом о способах и порядке подачи в страховую организацию письменного или устного заявления о заключении договора страхования.

При отсутствии проверки имущественного интереса, получатель страховых услуг информируется о предусмотренных законодательством возможных последствиях отсутствия имущественного интереса у страхователя.



Пример:

«Для оформления полиса «Моя квартира» письменное заявление не требуется»

«Страхование осуществляется «за счет кого следует». Это означает, что оплатить страхование может любой человек. Но при наступлении страхового события выплату получит владелец имущества.

Имущественный интерес – это заинтересованность в сохранности имущества, выраженная законодательно подтвержденным правом владения»

При заключении договора страхования страховая организация информирует получателя страховых услуг:

- об адресах мест приема документов при наступлении событий, имеющих признаки страхового случая,
- в том числе о возможности приема таких документов в электронной форме

Пример:

Если вам стало известно о пожаре, заливе, краже, повреждении вашей квартиры необходимо сделать следующее:

- Срочно вызовите соответствующую службу реагирования.
- Предпримите разумные меры по уменьшению размера ущерба и спасению имущества.
- Не изменяйте картину происшествия до осмотра нашим экспертом без особой необходимости.

ПОСЛЕДУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ:

1. Получите консультацию в 24 часа по «горячей линии» о необходимых действиях и документах для подачи заявления на выплату.
2. Приём заявлений и документов на урегулирование убытков, расторжение, внесение изменений по действующим договорам страхования осуществляется по адресу: г. КРАСНОДАР, ул. НОВОКУЗНЕЧНАЯ, 40
3. Комплект документов для получения выплаты возможно также отправить почтой/ курьером или на электронный адрес ORsOb@skgelios.ru

▶ РАЗДЕЛ 6

Предоставление документов клиентам при заключении договора страхования



Обязанности агента по
предоставлению документов
получателям страховых услуг при
заключении договора страхования

При заключении договора страхования, а также в процессе сопровождения договора страхования агент должен предоставить следующие документы:



договор страхования (страховой полис);



правила (условия) страхования и прочие документы;



расчет суммы страховой премии (части страховой премии).

- Страховой агент вручает страхователю договор страхования - страховой полис (свидетельство, сертификат, квитанцию), подписанный страховщиком.
- При заключении договора страхования страховой агент предоставляет получателю страховых услуг правила, программы, планы, дополнительные условия страхования, если они являются неотъемлемой частью договора страхования.
- Страховой агент по запросу страхователя предоставляет ему копии договора страхования (страхового полиса) и иных документов, являющихся неотъемлемой частью договора страхования (правил страхования, программ, планов, дополнительных условий страхования и других документов в соответствии с условиями, указанными в договоре страхования).
 - Данные документы предоставляются бесплатно 1 раз за срок действия договора страхования.
- Страховой агент по запросу страхователя предоставляет расчет страховой премии, подлежащей возврату в связи с расторжением или досрочным прекращением договора страхования.
- При предоставлении расчета по запросу получателя страховых услуг даются письменные или устные пояснения порядка расчета возвращаемой страховой премии и выкупной суммы

▶ РАЗДЕЛ 7

Фиксирование процесса взаимодействия с получателями страховых услуг



Участие агента в процедурах фиксирования процесса взаимодействия с получателями страховых услуг

Осуществление действий должно фиксироваться любым из следующих способов:

- подписью получателя страховых услуг
- проставлением получателем страховых услуг специальных отметок (подтверждений) в электронной форме на официальном сайте или в личном кабинете
- аудио- и (или) видеозаписью, осуществляемой страховой организацией с согласия получателя страховых услуг в офисе или ином месте совершения действий, связанных с осуществлением страховой деятельности
- иным способом, предусмотренным законом или согласованным с получателем страховых услуг

▶ РАЗДЕЛ 8

Психологические аспекты взаимодействия с получателями страховых услуг



Работа с возражениями и недовольными получателями страховых услуг



Психологическое противодействие получателю экстремизму

Все кто, работает с потребителями услуг должны иметь высокий уровень владения коммуникативными способностями:

- умениями быстро установить контакт
- достигать конструктивного взаимопонимания для удовлетворения потребителя услуг, невзирая на различные естественные барьеры (культурные, национальные, социально-психологические, гендерные и даже языковые).

Работник сферы страхования должен быстро диагностировать:

- потребности
- целевую установку прихода потребителя услуг,
- пути для удовлетворения его потребностей и запроса.

Ключевыми моментами работы с возражениями выступают следующие приемы:

- Демонстрируйте спокойное отношение к возражающему собеседнику.
Управляйте эмоциональным состоянием взаимодействия
- Применяйте активное слушание собеседника
- Не спорьте с собеседником. Применяйте алгоритм работы с возражениями
- Акцентируйте внимание на решении задач клиента с помощью наших продуктов

«Парафраз» (пересказ), позволяет проверить общность понимания

«Я правильно вас понял, что....»

«Угу-терапия», стимулирует готовность к диалогу

Угу....., ага....., продолжайте.....

«Амортизация», снижает напряженность

«Да, вы правы и именно поэтому...»

ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

- помогают установить контакт с клиентом
- показывают вашу заинтересованность в решении его задач
- демонстрируют ваше внимание к его проблеме и понимание его пожеланий
- создают комфортную доброжелательную атмосферу

«Уточнение», позволяет прояснить детали

«Расскажите подробнее, что именно...»

«Замечания о ходе беседы», позволяет зафиксировать промежуточные итоги

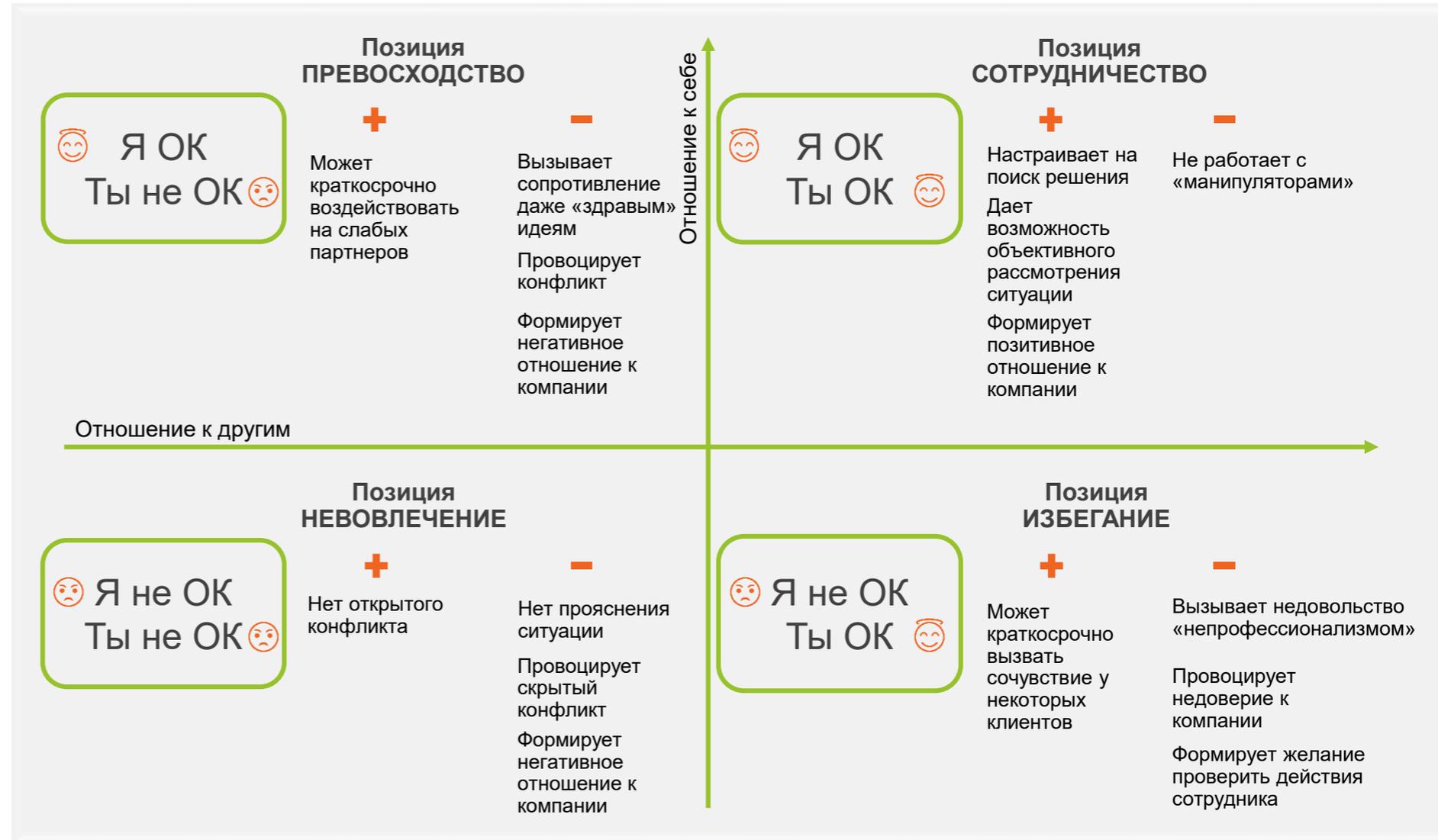
«Таким образом, мы с вами договорились»

«Обобщение», позволяет структурировать основные идеи

«То есть, если резюмировать, то ваши пожелания включают следующее.....»

Действия агента		Диалог	Пример отработки возражения «С моей квартирой ничего не случится»	
Шаг 1	Выслушать	Клиент	«С моей квартирой ничего не случается и, надеюсь, не случится»	
Шаг 2	Присоединиться к части возражения	Агент	Имя Отчество, соглашусь с вами неприятные события, к счастью, случаются не часто.	
Шаг 3	Уточнить	Агент	Скажите, случались ли у знакомых вам людей неприятные ситуации с имуществом? Планировали ли они это событие?	
		Клиент	Да, случались. Нет не планировали.	Нет, ни у кого не было
Шаг 4	Отработать возражение	Агент	Чаще всего так и происходит. А если защита есть, Вы всегда сможете оплатить ремонт или купить другую недвижимость. Вы будете чувствовать себя увереннее, потому что зарезервировали в страховой компании необходимую сумму денег на «непредвиденный случай», инвестировав в свое спокойствие малую долю.	Это прекрасно. И все же, согласитесь, что непредвиденное событие может произойти в любой день, даже если раньше ничего не случилось. Я как финансовый эксперт, знаю, что непредвиденные события происходят независимо от того, есть у Вас страховая защита или нет. И если защита есть, Вы всегда сможете компенсировать затраты на ремонт. Вы будете чувствовать себя увереннее, потому что зарезервировали в страховой компании необходимую на такой случай сумму, инвестировав в свое спокойствие малую долю.
Шаг 5	Проверить «снято ли» возражение	Агент	Давайте я покажу Вам варианты защиты? А выбор останется за вами.	Давайте я покажу Вам варианты защиты? А выбор останется за вами.

- Отношение к себе и к своему партнеру по взаимодействию во многом базируется на установках человека.
- Различные комбинации позитивного (ОК) и негативного (не ОК) отношения к участникам взаимодействия формирует различные позиции в общении и провоцирует определенную модель поведения в ответ.
- Неверно выбранная позиция общения формирует негативное отношение клиента и провоцирует конфликт.
- Помните, вы всегда можете управлять эмоциональной составляющей взаимодействия, вернувшись к эффективной позиции в общении!



▶ РАЗДЕЛ 9

Механизмы защиты прав получателей страховых услуг в Обществе



Механизмы защиты прав получателей страховых услуг



Обязанности страхового агента по информированию о возможности обращения к вышестоящему руководителю, в надзорную организацию. Предупреждение недобросовестных практик



Порядок действий при обращении к агенту получателя страховых услуг с жалобой

Российское законодательство предусматривает несколько уровней защиты прав получателей страховых услуг, в том числе возможность обращения в следующие учреждения и ведомства:

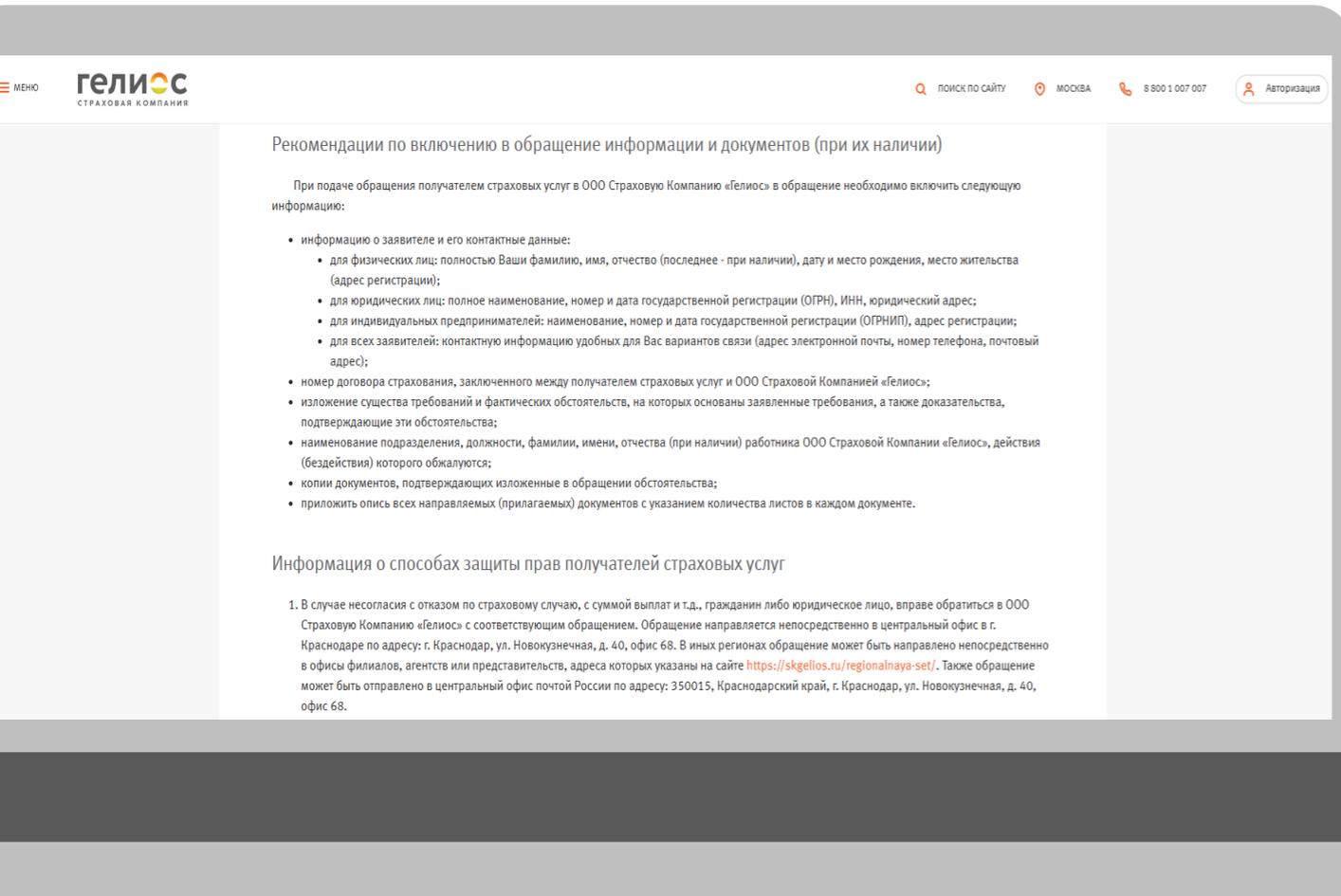
- Банк России, в том числе Служба Банка России по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг;
- Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
- Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг (финансовый омбудсмен);
- Союзы и ассоциации страховщиков, в том числе Российский союз автостраховщиков (в части ОСАГО) и Всероссийский союз страховщиков.
- Страховые компании в соответствии с политикой по обеспечению качества оказываемых страховых услуг формируют специализированные подразделения, занимающиеся разбором жалоб потребителей.

Информация о способах и адресах для направления обращений получателей финансовых услуг находится на сайте Общества: <https://skgelios.ru>

Страховые агенты должны по требованию получателя страховых услуг информировать о возможностях реализации механизмов защиты его прав и интересов, в частности:

- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору (с указанием ссылки на сайт или официальный адрес)
- о способах и адресах для направления обращений получателей
- о способах защиты прав получателей страховых услуг

Общество доводит до сведения получателей страховых услуг, в том числе посредством публикации на официальном сайте, [рекомендации для получателей по подготовке жалоб и обращений в Общество.](#)



13

Приложение №1
к Положению о работе с обращениями получателей страховых услуг
ООО Страховая Компания «Гелиос», утвержденному приказом
от 27.08.2021 № 132

Рекомендации для получателя страховых услуг по подготовке жалоб и обращений в ООО Страховая Компания «Гелиос»

Рекомендации по подготовке обращения в ООО Страховая Компания «Гелиос»

1. Обращение получателя страховых услуг можно подготовить:

- с указанием страховой организации (ООО Страховая Компания «Гелиос») без адресного получателя;
- на имя генерального директора ООО Страховая Компания «Гелиос»;
- на имя конкретного работника Общества, с указанием фамилии, имени, отчества, должности и подразделения.

2. В обращении получателя страховых услуг должны быть в обязательном порядке указаны:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) – для получателя страховых услуг - физического лица;
- наименование - для получателя страховых услуг - юридического лица;
- почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон;
- подтверждение полномочий представителя или адвоката при подаче ими обращений от имени получателя страховых услуг;
- подпись для обращений на бумажном носителе.

Для получателей страховых услуг - юридических лиц необходимо указание фамилии, имени, отчества (при наличии) лица, подписавшего обращение и подтверждение полномочий данного подписанта о представлении интересов юридического лица;

При отсутствии вышеуказанной информации обращение получателя страховых услуг в соответствие с п. 4.1.8 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации может быть оставлено без рассмотрения.

3. Для оперативного и всестороннего рассмотрения обращения получателя страховых услуг в обращении рекомендуется указать:

- номер договора, заключенного между получателем страховых услуг и страховой организацией;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование подразделения, должность, фамилии, имени, отчество (при наличии) работника страховой организации, действия (бездействия) которого обжалуются;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства;
- иные доказательства (видео, аудиозаписи, документы и прочие), которые могут оказать содействие в рассмотрении обращения.

Рекомендации по направлению обращений в электронной форме

Обращения получателя страховых услуг в электронной форме могут быть переданы в ООО Страховая Компания «Гелиос» следующими способами:

- электронная почта ORsOb@skgelios.ru;
- форма обращения на официальном интернет-сайте Общества. Обращения получателей страховых услуг в электронной форме, направленные на другие адреса электронной почты или другими способами, признаются не поступившими в ООО Страховая Компания «Гелиос».

Работники Компании по требованию получателей страховых услуг должны раскрывать информацию о защите их прав и интересов.



Информация об ООО Страховой Компании «Гелиос» для получателей страховых услуг

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью Страховая Компания «Гелиос».

Сокращенное наименование: ООО Страховая Компания «Гелиос».

Лицензии на осуществление страховой деятельности:

- лицензия Банка России СИ № 0397 от 10.11.2021 на осуществление страхования, вид деятельности: добровольное имущественное страхование, выдана бессрочно;
- лицензия Банка России СП № 0397 от 10.11.2021 на осуществление страхования, вид деятельности: добровольное личное страхование, за исключением добровольного страхования жизни, выдана бессрочно;
- лицензия Банка России ОС № 0397-03 от 10.11.2021 на осуществление страхования, вид деятельности: обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств, выдана бессрочно;
- лицензия Банка России ПС № 0397 от 10.11.2021 на осуществление перестрахования, выдана бессрочно.

Членство в саморегулируемой организации - во Всероссийском союзе страховщиков (ВСС): Свидетельство от 06.12.2016 (рег. № 043).

Адрес места нахождения ООО Страховой Компании «Гелиос»: 350015, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Новокузнецкая, д. 40, офис 68.

Адреса офисов ООО Страховой Компании «Гелиос» с указанием их назначения, контактного телефона, по которому осуществляется связь со страховой организацией: <https://skgelios.ru/regionalnaya-set/>.

Адрес официального сайта: skgelios.ru.

Адрес электронной почты ООО Страховой Компании «Гелиос»: company@skgelios.ru.

Адрес электронной почты для направления обращений получателей страховых услуг - ORsOb@skgelios.ru.

Генеральный директор: Павлова Ирина Анатольевна.

Главный бухгалтер: Черкашина Ольга Александровна.

Перечень осуществляемых ООО Страховой Компанией «Гелиос» видов страхования:

- 1) медицинское страхование, опыт работы с 22.06.2004;
- 2) страхование от несчастных случаев и болезней, опыт работы с 04.10.2005;
- 3) страхование средств наземного транспорта (за исключением средств железнодорожного транспорта), опыт работы с 15.07.2008;
- 4) страхование средств железнодорожного транспорта, опыт работы с 19.07.2013;
- 5) страхование средств воздушного транспорта, опыт работы с 27.12.2010;
- 6) страхование средств водного транспорта, опыт работы с 22.06.2004;
- 7) страхование грузов, опыт работы с 22.06.2004;
- 8) сельскохозяйственное страхование (страхование урожая, сельскохозяйственных культур, многолетних насаждений, животных), опыт работы с 01.06.2021;
- 9) страхование имущества юридических лиц (за исключением транспортных средств и сельскохозяйственного страхования), опыт работы с 22.06.2004;
- 10) страхование имущества граждан (за исключением транспортных средств), опыт работы с 22.06.2004;
- 11) страхование гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств, опыт работы с 29.12.2009;
- 12) страхование гражданской ответственности владельцев средств воздушного транспорта, опыт работы с 30.12.2009;

- 18) страхование гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, опыт работы с 02.02.2009;
- 19) страхование предпринимательских рисков, опыт работы с 04.10.2005;
- 20) страхование финансовых рисков, опыт работы с 02.06.2005;
- 21) обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств, опыт работы с 22.06.2004.

Органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью ООО Страховой Компании «Гелиос»:

- Центральный банк Российской Федерации Департамент страхового рынка: адрес официального сайта в сети интернет cbr.ru, официальный адрес - 107016, г. Москва, Неглинная ул., д. 12.
- Роспотребнадзор: адрес официального сайта в сети интернет - [rosпотребнадzor.ru](http://rosпотребнадзор.ru); официальный адрес - 127994, г. Москва, Вадковский пер., д. 18, стр. 5 и 7; телефоны: 8-800-100-00-04, 8 (499) 973-26-90;
- в региональное подразделение: Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю, официальный адрес в сети интернет - 23.rosпотребнадzor.ru.

Адреса для направления обращений получателей страховых услуг в органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых организаций:

- Центральный банк Российской Федерации, Департамент страхового рынка: через интернет-приемную cbr.ru/Reception/ или по почте России на адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д.12;
- Роспотребнадзор: адрес официального сайта в сети интернет rosпотребнадzor.ru; официальный адрес - 127994, г. Москва, Вадковский пер., д. 18, стр. 5 и 7; телефоны: 8-800-555-49-43, 8 (499) 973- 26-90, 300 - для звонков с мобильного телефона; 8-800-300-30-90 для звонков из регионов России;
- в региональное подразделение: Управление Роспотребнадзора по Краснодарскому краю, официальный адрес в сети интернет - 23.rosпотребнадzor.ru.
- Всероссийский союз страховщиков: адрес официального сайта в сети интернет ins-union.ru; официальный адрес - 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3; телефон: 8 (495) 232-12-24; e-mail: mail@ins-union.ru.

Способы защиты прав получателей страховых услуг:

- право направить жалобу руководству ООО Страховой Компании «Гелиос»;
- право обратиться к финансовому уполномоченному с целью досудебного рассмотрения споров по добровольным видам страхования в случае, если размер имущественного требования не превышает 500 тыс. руб., а по ОСАГО - без ограничений по размеру имущественного требования;
- возможность досудебного урегулирования спора с помощью процедуры медиации, если такая процедура предусмотрена договором страхования или иным соглашением между страховщиком и страхователем;
- право направить жалобу во Всероссийский союз страховщиков;
- право направить жалобу в орган страхового надзора - Центральный банк Российской Федерации;
- право направить жалобу в Роспотребнадзор;
- право обратиться с иском в суд.

Обращение потребителя финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме [через личный кабинет](#) на официальном сайте финансового уполномоченного или в письменной форме.

Приём и рассмотрение обращений потребителей осуществляется финансовым уполномоченным бесплатно.

До направления обращения финансовому уполномоченному потребитель должен обратиться с заявлением (претензией) в страховую организацию.

С подробной информацией о порядке направления обращения финансовому уполномоченному можно ознакомиться на [официальном сайте](#) финансового уполномоченного.

Вниманию клиентов страховых организаций

С 1 июня 2019 года действует новый порядок урегулирования споров со страховыми организациями по ОСАГО, каско и ДСАГО

С 28 ноября 2019 года — по всем видам личного и имущественного страхования*



К обращению необходимо приложить:

- 1 копию заявления (претензии) в финансовую организацию;
- 2 копию ответа финансовой организации на ваше заявление (при наличии);
- 3 копию договора с финансовой организацией;
- 4 копии иных документов по существу спора.



Служба финансового уполномоченного



Если страховая организация

отказывается удовлетворить ваши требования, за защитой своих прав до обращения в суд вы должны обратиться к финансовому уполномоченному.

Подать обращение

www.finombudsman.ru



Новый порядок урегулирования споров потребителей со страховыми организациями

* За исключением обязательного медицинского страхования (ОМС)

8 (800) 200-00-10
бесплатный звонок по России

119017, г. Москва,
Старомонетный пер., дом 3,
АНО «СОДФУ».

www.finombudsman.ru

Поведенческий надзор

https://www.cbr.ru/protection_rights/behavioral_surveillance/

Поведенческий надзор позволяет предотвращать нарушение прав граждан на финансовом рынке, анализируя практики продажи финансовых услуг, корректности доносимой информации, составления договоров, исполнения установленных законом обязательств.

Когда Банк России выявляет негативные практики на рынке, которые возникли из-за лазеек в регулировании или обхода запретов финансовыми организациями, он выпускает специальные акты, которые запрещают конкретные нечестные приемы работы с клиентами.

Поведенческий надзор активно применяется для борьбы с мисселингом (недобросовестными продажами), например так было с продажами полисов инвестиционного страхования жизни, навязыванием страховок при оформлении кредитов.

Другие примеры — запрет финансовым организациям продавать услуги иностранных форекс-дилеров, переводы пенсионных накоплений граждан между негосударственными пенсионными фондами по подложным документам или обманным путем и так далее.

В 2018 году регулятор был наделен полномочиями проводить «контрольные закупки» финансовых продуктов и услуг, что позволяет выявлять нарушения законодательства или недобросовестное поведение участников финансового рынка на этапе перед заключением договора.

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.

Агент ООО Страховой Компании «Гелиос» не уполномочен принимать жалобы, заявления и обращения.

Действия страховых агентов по работе с обращениями (по запросу получателя страховых услуг):

- предоставлять рекомендации по подготовке обращений в страховую организацию
 - рекомендации по подготовке обращений размещены на официальном сайте Общества
 - по требованию должны быть предоставлены в удобном виде, например, на бумаге;
- проинформировать о способах подачи обращения в страховую организацию;
- проинформировать о сроках рассмотрения обращений, механизмах получения ответов и прочих аспектах работы с обращениями

Все обращения получателей страховых услуг (жалобы, претензии, заявления о несогласии с принятым решением, требования о предоставлении копий документов, требования о пересмотре КБМ, и/или иные документы, рассмотрение которых предусмотрено Базовым стандартом защиты прав и интересов ФЛ и ЮЛ, получателей страховых услуг) необходимо направлять на электронную почту Отдела по работе с обращениями граждан – ORsOb@skgelios.ru

Порядок и сроки рассмотрения жалоб и обращений в страховую организацию

Этап рассмотрения жалоб и обращений	Сроки исполнения
Регистрация жалобы и обращения Регистрации подлежат все жалобы, в том числе в электронном виде, поступившие в компанию	3 рабочих дня
Информирование потребителя о получении жалобы или обращения При электронном обращении в обязательном порядке, при бумажном обращении – по запросу потребителя	Одномоментно с регистрацией
Рассмотрение обращения	До 30 дней с момента регистрации
Направление мотивированного ответа потребителю Ответ может содержать уведомление о продлении сроков рассмотрения (экспертиза; ожидание документов)	Максимально на 30 день с момента регистрации
Решение об оставлении жалобы или обращения без ответа Причины отсутствия ответа: <ul style="list-style-type: none"> • не определяется получатель страховых услуг; • не читается текст сообщения; • ранее давался ответ на вопросы обращения; • содержит нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы и прочие; • реклама или массовая рассылка; • не требует ответа. 	Максимально на 30 день с момента регистрации
Хранение обращений и материалов их рассмотрения	Не менее 2 лет

гелиос
СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ

Успеха
в работе!