



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



Елена Ненахова

Заместитель руководителя Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России

Актуальные вопросы стандартизации защиты прав получателей финансовых услуг страховых брокеров



Требования к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг

1

Банк России устанавливает **требования к содержанию базового стандарта** защиты прав и интересов получателей финансовых услуг

2

СРО разрабатывают **базовые стандарты** защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и представляет их в Банк России

3

Банк России **утверждает базовые стандарты**. Все участники рынка обязаны руководствоваться стандартами, разработанными СРО

Требования направлены на:

- повышение качества и прозрачности оказания финансовых услуг
- обеспечение роста удовлетворенности граждан оказываемыми им услугами
- повышение привлекательности финансового рынка для широких слоев населения



Требования к содержанию базового стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг





Предоставление информации потребителю

Минимальный объем предоставляемой страховым брокером информации получателям финансовых услуг

Ознакомление с дополнительной информацией при заключении договора страхования с получателем финансовой услуги

Ознакомление с дополнительной информацией при заключении договора инвестиционного страхования жизни

Повышение финансовой грамотности

Улучшение качества обслуживания

Повышение уровня удовлетворенности финансовыми услугами



Требования о предоставлении страховым брокером информации получателям финансовых услуг при заключении договора страхования

Информирование

- об условиях, на которых может быть заключен договор страхования
- об обстоятельствах, влияющих на размер страховой премии, о способах уплаты страховой премии
- о применяемых страховой организацией франшизах и исключениях их перечня страховых событий, а также о действиях получателя финансовых услуг, совершение которых может повлечь отказ страховой организации в выплате или сокращение ее размера
- о наличии дополнительных условий для заключения договора страхования, в том числе о необходимости проведения обследования страхуемого лица при заключении договора страхования или осмотра страхуемого имущества, а также о перечне документов и информации, необходимых для заключения договора страхования
- о примерном расчете страховой премии на основании представленного получателем финансовых услуг заявления о заключении договора страхования с уведомлением получателя финансовых услуг о возможном изменении размера страховой премии, страховой суммы или иных условий страхования по результатам оценки страхового риска
- о наличии условия возврата страхователю уплаченной страховой премии в случае отказа страхователя от договора страхования в течение определенного срока со дня его заключения
- о результатах анализа страховых услуг (подлежащих страхованию объектов, страховых рисков, страховых тарифов и иных условий страхования у различных страховых организаций)



При заключении договора инвестиционного страхования жизни предоставляется дополнительная информация:

- о сроке, в течение которого в соответствии с условиями договора страхования жизни, предусматривающего дожитие застрахованного лица до определенного возраста или срока либо наступление иного события, не может быть осуществлен возврат страхователю выкупной суммы по такому договору страхования, а также о размерах выкупной суммы, подлежащей возврату в зависимости от срока действия такого договора
- о порядке расчета выкупной суммы
- о порядке начисления инвестиционного дохода по договорам инвестиционного страхования жизни, в том числе об объектах инвестирования денежных средств страхователя по договору инвестиционного страхования жизни



Рассмотрение обращений

Обращение к Страховому брокеру

- в письменном виде (почта, электронная почта, иные способы, разработанные страховым брокером);
- базовый стандарт должен содержать предельный срок рассмотрения обращения и обязанность направления ответа заявителю



Банк России

Центральный банк Российской Федерации

Служба по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

Пункт приема корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д. 3, стр. 1, телефон +7 495 621-09-61

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12

Контактный центр: 8 800 250-40-72, +7 495 771-91-00

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru

