



Банк России

Центральный банк Российской Федерации



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

Александра Маликова,
ведущий эксперт Управления регулирования
Службы по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

Декабрь 2018



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 удовлетворённости граждан оказываемыми им услугами,
- ❖ повышение привлекательности финансового рынка для широких слоёв населения



Предоставление информации потребителю

- Раскрытие информации
- Реклама

Организация процесса рассмотрения обращений

- Принципы работы с обращениями
- Требования к срокам ответа на обращения
- Анализ обращений и периодические выводы о мерах, направленных на улучшение качества обслуживания клиентов

Бизнес-этика

- Правила поведения на любом из этапов взаимодействия с клиентом
- Поддержание достаточного уровня профессионализма

Контроль СРО

- Соблюдение членами СРО требований Базового стандарта

Разрешение споров

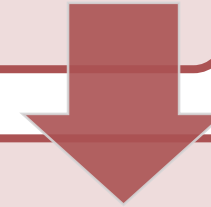
- Медиация
- Претензионный порядок
- Иной внесудебный порядок

Разграничение по категориям получателей

- Предприниматели
- Потребители



Минимальный объем предоставляемой страховым брокером информации получателям и потенциальным получателям финансовых услуг



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

Улучшение качества обслуживания



Повышение финансовой грамотности



Повышение уровня удовлетворенности финансовыми услугами



Заключение
договора



Изменение
договора



Прекращение
договора



Расторжение
договора



Исключение возможности ставить заключение одного договора страхования в зависимость от наличия договора по другому виду страхования (исключение — комбинированное страхование), а также договоров оказания иных финансовых услуг



При заключении договора инвестиционного страхования жизни предоставляется дополнительная информация:

о рисках, связанных с заключением договора

об отсутствии гарантирования получения дохода по договору

о том, что доходность по отдельным договорам не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом

о последствиях отзыва у страховой организации лицензии на осуществление страхования

о порядке расчёта выкупной суммы

о порядке начисления инвестиционного дохода, в том числе об объектах инвестирования денежных средств страхователя по договору

о сроке, в течение которого в соответствии с условиями договора не может быть осуществлён возврат страхователю выкупной суммы по такому договору страхования, а также о размерах выкупной суммы, подлежащей возврату в зависимости от срока действия такого договора



- Обращение регистрируется (включая полученное посредством электронного документооборота)
- Потребитель финансовых услуг информируется о получении обращения
- Ответ на обращение регистрируется





Банк России

Центральный банк Российской Федерации

Служба по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг

Контактный центр: 8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Пункт приёма корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса + 7 495 771-48-30)

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

Сайт: www.cbr.ru

Электронная почта: fps@cbr.ru

