



В Комитет финансового
надзора Банка России

109004, г. Москва, ул. Земляной Вал, д. 64, стр. 2,
этаж 7, помещение I, комнаты 17, 17а, 17б, 18

Тел.: 8 (495) 915-80-40

Эл. адрес: info@insurancebroker.ru

Веб-сайт: www.insurancebroker.ru

ОГРН 1027739598831 ИНН 7707307840

08.07.2024

№ 29

Предложения по внесению изменений в Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховых брокеров

В связи со вступлением в силу требований, установленных ст. 6.2. «Рассмотрение обращений субъектом страхового дела» Федерального закона от 04.08.2023 № 442-ФЗ саморегулируемая организация Ассоциация Профессиональных Страховых Брокеров (АПСБ) считает необходимым привести в соответствие с указанной статьёй положения раздела 4 Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховых брокеров. Изменения в тексте приложения выделены курсивом.

Просим утвердить прилагаемые изменения

Генеральный директор  С.Д. Буйвидович

Приложение на 6 (Шести) листах

4. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг и разрешение споров

4.1. Общие принципы и порядок организации рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

4.1.1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг страховой брокер руководствуется принципами доступности, результативности, оперативности, объективности и беспристрастности.

4.1.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений страховой брокер назначает работника или подразделение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг (далее - лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг).

4.1.3. Страховой брокер обязан обеспечить возможность лица, ответственного за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, необходимые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников страхового брокера предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

3) в случае необходимости и в целях надлежащего рассмотрения обращений и принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу страхового брокера, осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, а в случае, если деятельность страхового брокера осуществляется индивидуальным предпринимателем – непосредственно к индивидуальному предпринимателю.

4.1.4. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом, страховым брокером – индивидуальным предпринимателем или иным уполномоченным работником страхового брокера.

4.1.5. Страховой брокер обязан обеспечить возможность направления получателем финансовых услуг обращения, а также ответа страхового брокера получателю финансовых услуг посредством электронного документооборота с учетом требований пункта 4.2.4 Стандарта.

4.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

4.2.1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги страховой брокер направляет по адресу, предоставленному ему получателем

финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги). В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение страховой брокер направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному страховому брокеру получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

4.2.2. Страховой брокер обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.2.8 Стандарта.

4.2.3. Обращение, направленное представителем получателя финансовой услуги, подлежит рассмотрению по существу, если полномочия представителя подтверждены в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.4. В случае возникновения у страхового брокера сомнений относительно подлинности подписи (*при наличии*) на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, страховой брокер обязан в сроки, указанные в пункте 4.3.4 Стандарта, проинформировать получателя финансовой услуги с использованием согласованных с получателем финансовой услуги при заключении или изменении договора об оказании финансовой услуги способов о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

4.2.5. Страховой брокер обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на официальном сайте страхового брокера (при его наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в пунктах 4.2.6 и 4.2.7 Стандарта и о способах их приема, в том числе в электронной форме.

4.2.6. Страховой брокер обязан довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендации по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1) фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый и (или) электронный) в соответствии с пунктом 4.2.1 Стандарта, для направления ответа на обращение, подпись (для получателя финансовых услуг, являющегося физическим лицом), полное наименование, ИНН (для резидентов), налоговый и(или) регистрационный номер в стране регистрации (для нерезидентов), адрес (почтовый и (или) электронный) в соответствии с пунктом 4.2.1 Стандарта, для направления ответа на обращение, подпись уполномоченного представителя юридического лица (для получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом);

2) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и страховым брокером;

3) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

4) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника страхового брокера, действия (бездействие) которого обжалуются;

5) дата составления обращения и подпись (*при наличии*) заявителя (или его уполномоченного представителя);

6) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

7) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

4.2.7. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки, установленные пунктом 4.2.6 Стандарта (фамилия, имя, отчество (при наличии) (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом), полное наименование, ИНН, (для резидентов), налоговый и(или) регистрационный номер в стране регистрации (для нерезидентов) (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом), адрес электронной почты, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу страхового брокера, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страхового брокера, а также членов их семей;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

4.2.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение пяти рабочих дней с даты поступления такого обращения возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

В случае поступления обращения, содержащего вопросы, не связанные с предоставлением страховым брокером финансовых услуг, страховой брокер в течение 5 рабочих дней с даты поступления такого обращения возвращает его получателю финансовых услуг с предоставлением рекомендаций в части направления указанного обращения компетентному лицу (органу).

4.2.9. Сроки хранения обращений и материалов их рассмотрения устанавливаются внутренними документами страхового брокера и должны составлять не менее 5 лет со дня их регистрации в журнале регистрации обращений. Указанные документы хранятся в бумажной и (или) электронной форме. Вне зависимости от выбранного способа хранения

страховой брокер обязан обеспечить доступ к указанным обращениям (документам) и ответам на обращения всех заинтересованных сторон.

4.3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

4.3.1. Страховой брокер принимает обращения получателей финансовых услуг, направленные посредством почтового отправления или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу страхового брокера, указанному в едином государственном реестре субъектов страхового дела, или иному адресу, указанному в договорах об оказании услуг страхового брокера и (или) на официальном сайте страхового брокера. Страховой брокер принимает обращения получателей финансовых услуг по электронной почте (с учетом требований пункта 4.2.4 Стандарта) по адресу, указанному в едином государственном реестре субъектов страхового дела, и (или) на официальном сайте страхового брокера или в договорах об оказании услуг страхового брокера. ***Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.***

4.3.2. Поступившее обращение регистрируется в журнале регистрации обращений не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем получения обращения. ***В случае поступления обращения в форме электронного документа страховой брокер обязан уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным пунктом 4.4.3. Стандарта.***

В журнале регистрации обращений должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

- 1) дата регистрации и входящий номер обращения;
- 2) фамилия, имя, отчество (при наличии) (в отношении физических лиц), полное наименование, ИНН, (для резидентов), налоговый и(или) регистрационный номер в стране регистрации (для нерезидентов) (в отношении юридических лиц) получателя финансовой услуги, направившего обращение;
- 3) дата и исходящий номер ответа на обращение.

4.3.3. Страховой брокер обязан уведомить в установленном пунктом 4.4.3 Стандарта порядке отправившего обращение получателя финансовой услуги или его представителя о получении обращения ~~в течение 3 рабочих дней с даты~~ ***не позднее дня*** его регистрации в журнале регистрации обращений, а также в течение 15 календарных дней о предоставлении дополнительной информации и (или) документов, для рассмотрения обращения по существу (в случае необходимости).

4.3.4. Страховой брокер обязан направить ответ на поступившее к нему обращение в течение ~~30 календарных~~ ***15 рабочих*** дней с даты его регистрации в журнале регистрации обращений или с даты получения дополнительной информации и (или) документов, необходимых для рассмотрения обращения по существу.

4.3.5. Страховые брокеры обязаны хранить журнал регистрации обращений, ведущийся отдельно на каждый календарный год не менее 5 (пяти) лет после окончания соответствующего календарного года.

4.4. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

4.4.1. Страховой брокер обязан принять решение по полученному им обращению. Если лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит письменный мотивированный ответ получателю финансовой услуги, в котором либо приводится разъяснение, какие действия принимаются страховым брокером по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы), либо указываются причины отказа.

4.4.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на уведомление страхового брокера, направленное в соответствии с пунктом 4.3.3 Стандарта, лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

4.4.3. Ответ на обращение направляется в адрес обратившегося по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению страхового брокера, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в журнале регистрации обращений. *В случае, если заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.*

4.5. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений

4.5.1. Страховой брокер обязан по требованию саморегулируемой организации предоставлять в саморегулируемую организацию отчет о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг за календарный год в порядке, установленном внутренним документом саморегулируемой организации.

4.5.2. Страховой брокер обязан использовать результаты ежегодного анализа обращений получателей финансовых услуг в целях принятия мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг.

4.6. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров

4.6.1. При наличии в договоре об оказании финансовой услуги условия о применении процедуры медиации возникший спор между страховым брокером и получателем финансовых услуг должен быть урегулирован с использованием медиативных процедур.

4.6.2. В случае поступления претензии от получателя финансовой услуги ввиду возникновения спора, связанного с исполнением договора об оказании финансовой услуги, страховой брокер обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном законом и (или) определенном в договоре об оказании финансовой услуги.

Претензия получателя финансовой услуги регистрируется в сроки и порядке, установленные разделом 4.3 Стандарта.

4.6.3. Страховой брокер обязан довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендации по включению в направляемую получателем финансовой услуги претензию следующей информации и документов (при их наличии):

1) наименование страхового брокера и сведения, достаточные для его идентификации;

2) фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, полное наименование, ИНН, (для резидентов), налоговый и(или) регистрационный номер в стране регистрации (для нерезидентов) получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, и сведения, достаточные для идентификации получателя финансовой услуги;

3) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и страховым брокером;

4) изложение существа претензии, величины требований, фактических обстоятельств, на которых основана претензия, доказательства, подтверждающие эти обстоятельства и величину требований;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в претензии обстоятельства и величину требований.

Страховой брокер в случае отсутствия у него официального сайта страхового брокера доводит до получателей финансовых услуг рекомендации по включению в направляемую получателем финансовой услуги претензию информации, предусмотренной настоящим пунктом Стандарта в порядке, установленном пунктом 2.1.3 Стандарта.

4.6.4. Использование процедур, указанных в разделе 4.6 Стандарта, не лишает получателя финансовой услуги права на судебную защиту своих прав и законных интересов.