



**Базовый стандарт
совершения страховыми организациями
операций на финансовом рынке**

Знаменский А.Б.

Санкт-Петербург

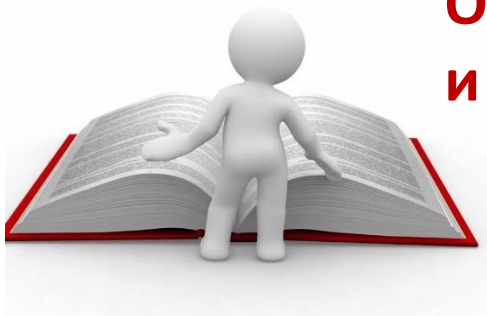
14.11.2018



СТАНДАРТ – нормативный документ, разработанный на основе действующего законодательства, содержащий общие правила, нормы и принципы для **достижения оптимального результата деятельности** в данной области.

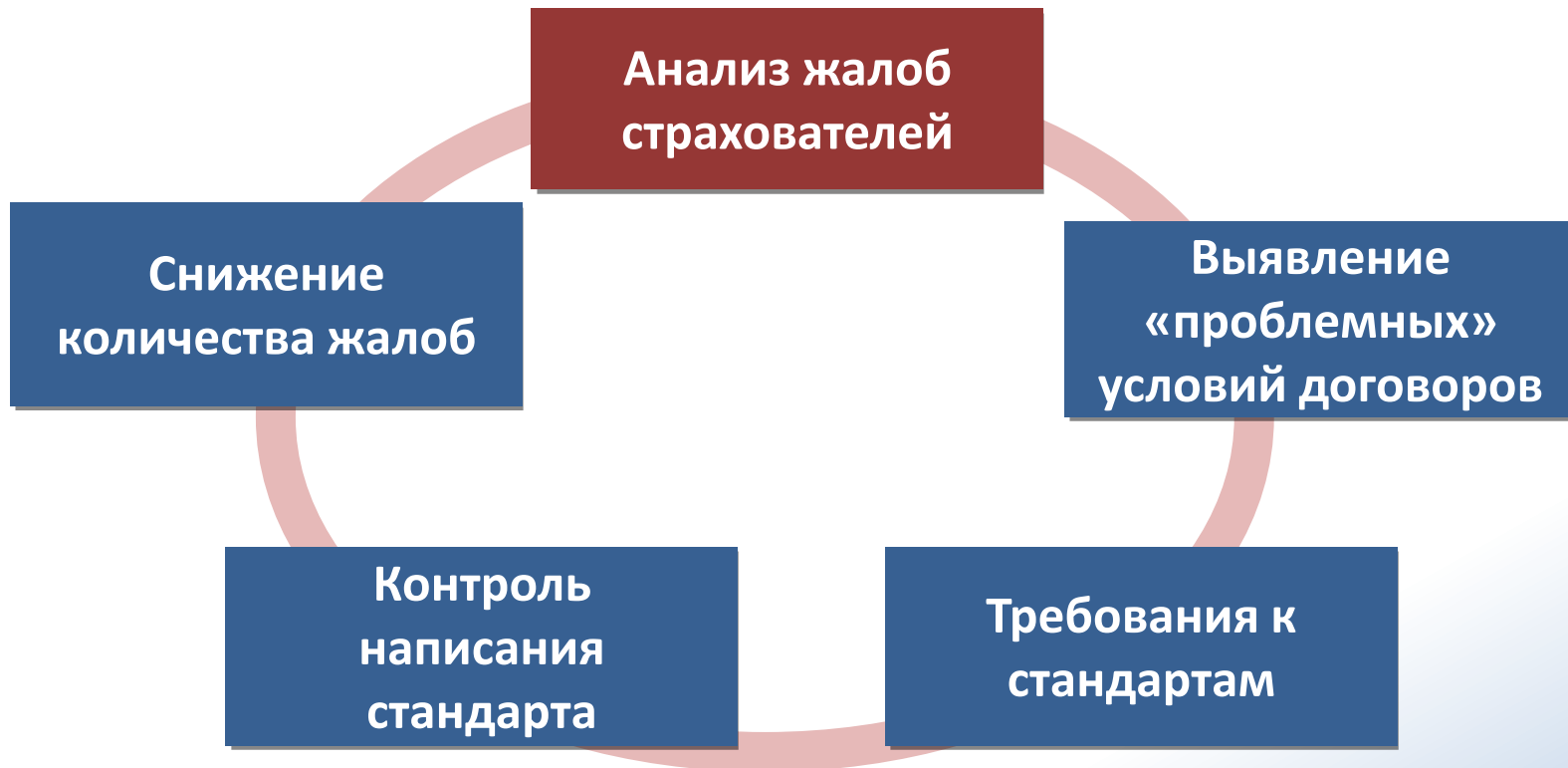
Ключевая цель стандарта:

**Обеспечение конкурентоспособности
и качества услуг**





Позиция ЦБ: Стандарт – инструмент повышения качества страховых услуг





Разные подходы = компромисс

Страховщики

Описание набора
различных операций на
выбор СК:

Порядок действия и
обязанности сторон

Банк России

Только императив:
Что всегда обязан делать
страховщик.
Никаких обязанностей
страхователя.

Базовый стандарт совершения операций



Сфера применения Базового стандарта

Базовый стандарт обязателен **для всех страховых и перестраховочных компаний, а также их агентов.**

Исключения:

- Если иное предусмотрено законами об **обязательном страховании** (ОСАГО, ОСОПО, ОСГОП и пр.)
- Если иное предусмотрено **международными соглашениями** («Зеленая карта»)
- Договоры **перестрахования с иностранными компаниями**



Определение наличия имущественного интереса у получателя страховых услуг

Проверка имущественного интереса:

при **заключении** договора или при **урегулировании**.

Порядок проверки – в договоре или правилах страхования.

Если договор заключен без проверки наличия имущественного интереса - **страховщик информирует страхователя о возможных последствиях** отсутствия имущественного интереса в сохранении застрахованного имущества у страхователя или выгодоприобретателя.



Порядок оформления договора страхования

Письменное заявление на страхование:

- может быть оформлено сотрудником или агентом со слов страхователя (однозначно и разборчиво), подписывается всегда страхователем;
- **является неотъемлемой частью договора.**



Порядок оформления договора страхования

Порядок приложения **условий страхования:**

1. Условия изложены в самом договоре, на его оборотной стороне либо приложены отдельным документом;
2. Договор страхования содержит **ссылку на страницу (файл)** с условиями на официальном сайте страховщика;
3. **Файл с условиями вручен страхователю** на носителе или **направлен на указанную страхователем эл.почту.**

В договоре должны быть указаны **признаки, позволяющие однозначно определить редакцию** документа с условиями страхования.

По требованию страхователя **страховщик обязан ему выдать условия страхования в бумажном виде.**



Порядок уплаты страховой премии

В договоре – порядок уплаты: **единовременно/рассрочка**.

Если предусмотрена **рассрочка**, то в договоре указываются конкретные **последствия неуплаты очередного взноса**.

Варианты последствий:

- зачёт суммы просрочки при выплате;
- досрочное прекращение договора;
- изменение условий договора (сокращение срока, снижение страх.суммы, введение франшизы и т.п.);
- расторжение договора в судебном порядке и взыскание со страхователя недоплаченной премии.

Страховщик **обязан проинформировать страхователя о факте просрочки** способом, согласованным при заключении договора.



Сроки и порядок осуществления страховой выплаты

В правилах или договоре – один из **двух вариантов** установления сроков урегулирования:

1. **Срок принятия решения** о выплате (+ срок осуществления выплаты)
2. **Единый срок урегулирования** требования о выплате.

Сроки исчисляются со следующего дня после подачи потребителем всех необходимых документов.

Иной порядок для оплаты медицинской помощи и натурального возмещения.

При непредставлении потребителем банковских реквизитов – приостановить выплату, **уведомить потребителя и запросить реквизиты.**



Порядок приема документов от получателей страховых услуг

При личном обращении – по описи, реестру или акту.

При получении документов **по почте или в эл.виде:**

- Страховщик проверяет комплектность и правильность
- При выявлении недостатков, страховщик обязан:
 1. **Принять** документы (без начала срока урегулирования)
 2. **Уведомить** о перечне недостатков потребителя в срок не более **15 рабочих дней**.

Страховщики **не вправе требовать** от потребителей документы из органов МВД, если страховой случай по каско **не связан с ДТП или ПДТЛ**.



Порядок осуществления возмещения причиненного вреда в натуре

В Правилах или договоре – «в случае **недостаточности** суммы страхового возмещения для возмещения вреда в натуре и при **отсутствии согласия потребителя** на доплату разницы, страховое возмещение **выплачивается в денежной форме**».

В договоре - **кто** (страховщик, страхователь, или выгодоприобретатель) **выбирает организацию** для возмещения в натуре, порядок определения **места и срока** возмещения в натуре.



Обеспечение порядка возмещения вреда в натуре

- Ответственность **за организацию возмещения вреда** в натуре и её оплату несёт страховщик.
- Если организацию для ремонта **выбрал страховщик**, претензии по качеству работ предъявляются непосредственно **страховщику**.
- Страховщик обязан предусматривать соответствующие меры ответственности **в договорах с ремонтными организациями**.
- **Претензии** за несоблюдение порядка возмещения вреда в натуре, страховщик обязан рассмотреть в течение **30 дней**.



Порядок проведения осмотра поврежденного имущества

Варианты **фиксации согласования** места и времени осмотра:

1. Подписанное соглашение по форме страховщика.
2. Заказное письмо с предложением **не менее двух вариантов** времени осмотра на выбор потребителя.
3. Иной способ, подтверждающий факт уведомления.

Если имущество **не представлено** в согласованный срок, страховщик **согласовывает другую дату** осмотра.

В случае **повторного непредставления** имущества – страховщик **возвращает заявление** потребителю.



Взаимодействие со страховыми агентами

Определен перечень **существенных условий агентского договора**, включая обязанность агента соблюдать БС.

Страховщик обязан:

- Предоставить агенту необходимую информацию.
- Провести инструктаж (обучение) агента.
- Установить требования к уровню проф.подготовки агента.
- Осуществлять контроль за деятельностью агентов.
- Вести реестр агентов и разместить его на своём сайте (для идентификации агентов).



Что надо сделать страховщику? Изменение технологий работы

Порядок заключения договоров:

- выдача копий заявлений на страхование;
- новый порядок предоставления условий страхования;
- информирование о проверке имущественного интереса;
- уведомление об предстраховом осмотре и т.п.

Порядок урегулирования убытков:

- уведомление об отсутствии реквизитов;
- уведомление о перечне недостатков в документах;
- фиксация соглашения о месте и времени осмотра поврежденного имущества;
- повторное согласование времени и места осмотра.

Сопровождение договоров:

- уведомление о просрочке оплаты взноса.



Что надо сделать страховщику? Изменение и разработка документов

Изменение страховых документов:

- Правила страхования
- Договоры страхования (бланки страховых полисов)
- Договоры со страховыми агентами/брокерами
- Доверенности на заключение договоров страхования
- Договоры перестрахования
- Договоры с ремонтными организациями для возмещения вреда в натуре

Разработка новых внутренних документов и регламентов (работа с агентами, защита информации, урегулирование убытков, информирование клиентов и т.п.)



Сроки внедрения стандарта





Классификация рисков по видам

Изменение степени риска по договору

Порядок внесения изменений в договоры

???



Стандарт – инструмент формирования положительной судебной практики

Выявление
«проблемных»
условий договоров

Соответствие
ожиданиям клиентов

Снижение
количества жалоб

Стандартизация
спорных
положений

Единое понимание
условий договора и
последствий

Совместная работа
с судами

Нет «спорных»
условий в договоре

Информирование
клиентов о
стандартных условиях

Положительная
судебная практика



Спасибо за внимание!



Благодарность всем участникам работы!

«ЗЕТТА СТРАХОВАНИЕ»: ШЕРСТНЕВА
НАТАЛЬЯ, ТВЕРСКОЙ АНДРЕЙ, ШИКЕРЯВЫЙ
АНДРЕЙ

«ИНГОССТРАХ»: САМСОНОВ АНАТОЛИЙ,
САРЫЧЕВА АННА

«СК МЕТЛАЙФ»: ВЯЛКОВА ИННА, ПРОСКУРНОВ
РАТМИР

«РОСГОССТРАХ»: СТАРЦЕВА АЛЬБИНА,
СЛЕПЕЦ СЕРГЕЙ, КРАСНОВА ИРИНА,
ЛЮБИМСКИЙ ЛЕВ, БРОДУНОВ АРТЕМ

«СОГАЗ»: ГОЛЬДИНГ ЕЛЕНА, КАРПОВА
НАТАЛЬЯ, НИКОЛЬСКАЯ ДИАНА

«СУРГУТНЕФТЕГАЗ»: ПОТАПОВА ЮЛИЯ,
ЗЫРЯНОВ АНДРЕЙ

«СОСЬЕТЕ ЖЕНЕРАЛЬ СТРАХОВАНИЕ»:
ЯКОВЛЕВ ГЛЕБ, КЕЛЕННДЖЕРИДЗЕ МАРИЯ

«АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ»: ЯКУБОВСКИЙ
ВЛАДИМИР, ОСИПОВ БОРИС, КЛИМОВА ЕЛЕНА

«ВТБ СТРАХОВАНИЕ»: ГОЛОУХОВА КИРА,
АНТОНЕЦ СЕРГЕЙ, ЖУРАВЛЕВА ИРИНА, ВАСИН
ДМИТРИЙ, КОВАЛЕВ МИХАИЛ, БЕЙДЕР

ЕВГЕНИЙ, МАНАКОВА МАРИАННА,
ПИТИРИМОВА ДАРЬЯ, БОБРОВА ЮЛИЯ

«СБЕРБАНК СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ»:
ДУБРОВИН ВИКТОР, КОЗИНОВ АЛЕКСАНДР

«СОГЛАСИЕ»: СЕРЕГИН МИХАИЛ, БЕЛЯКОВ
ВАЛЕРИЙ, ПОТАПОВ ИГОРЬ

«РСК «СТЕРХ»: ТОПОРКОВА ОЛЬГА

«АИГ»: АБАЙДУЛЛИН АРТЕМ

«ЦЮРИХ НАДЕЖНОЕ СТРАХОВАНИЕ»: БОЕВА
МАРИНА

«РЕСО-ГАРАНТИЯ»: БЕГРОВ СЕРГЕЙ,
МОРОЗОВА ЭЛЬВИРА, ЩУКИНА МАРИНА

РНПК: ЛАТЫШЕВА ЮЛИЯ, ТИМОФЕЕВ
ВЛАДИСЛАВ

ЭРГО: ЗЕЛЯТЛИНОВ ДАМИР

«РГС – ЖИЗНЬ»: ИДРИСОВА ЮЛИЯ

ГСК «ЮГОРИЯ»: СТЕПАНОВ ЕВГЕНИЙ

«ХОУМ КРЕДИТ СТРАХОВАНИЕ»: УСТИНОВА
ЛЮБОВЬ

БАНК РОССИИ:

НИКИТИНА СВЕТЛАНА, НЕНАХОВА ЕЛЕНА,
КУДЛОВ ДМИТРИЙ, ВАЛУЕВ НИКОЛАЙ,
КОЧЕТКОВ ВЛАДИМИР, ТОЧИЛИН РОМАН,
ШЕЛЕПНЕВА ОЛЬГА, МАЛИКОВА
АЛЕКСАНДРА, БАТЫРЕВ ГЕОРГИЙ,
ХУСАИНОВА СВЕТЛАНА

ВСС:

ДУХИНА МАРИНА, БЕЛЯЕВ КИРИЛЛ,
КВАСОВА ИРИНА, БИЖДОВ КОРНЕЙ,
ЛУПАЛО ВАДИМ, КУЗНЕЦОВ ДМИТРИЙ,
РОМАНОВА АННА, ПЛАТОНОВА ЭЛЛА,
БЫКОВ АЛЕКСАНДР, ДУБОВА ЕЛЕНА,
УФИМЦЕВ ЕВГЕНИЙ, СЕНЬКИНА
ЛЮДМИЛА, ЕФРЕМОВ СЕРГЕЙ, ГУСАР
СВЕТЛАНА, БАГИРО ОЛЬГА, ПОПОВ
АЛЕКСАНДР, МАЛЫШЕВ НИКОЛАЙ,
КАРПОВ ВАЛЕРИЙ, ЗНАМЕНСКИЙ АНДРЕЙ

Спасибо!