

**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)**



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

№ 4467-У

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

г. Москва Регистрационный № 47631

от 02 августа 2017

УКАЗАНИЕ

« 12 » ИЮЛЯ 2017 г.

О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими страховые организации, страховых брокеров, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) страховых организаций, страховых брокеров на финансовом рынке, подлежащих стандартизации

Настоящее Указание на основании части 2 статьи 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 29, ст. 4349; 2016, № 27, ст. 4225) устанавливает перечень обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка (далее – саморегулируемые организации), объединяющими страховые организации, страховых брокеров, базовых стандартов и требования к их содержанию, а также перечень операций (содержание видов деятельности) страховых организаций, страховых брокеров на финансовом рынке, подлежащих стандартизации.

Глава 1. Перечень обязательных для разработки саморегулируемыми организациями, объединяющими страховые организации, страховых брокеров, базовых стандартов

1.1. Саморегулируемые организации, объединяющие страховые организации, должны разработать следующие базовые стандарты:

корпоративного управления;

внутреннего контроля;

защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации;

совершения операций на финансовом рынке.

1.2. Саморегулируемые организации, объединяющие страховых брокеров, должны разработать следующие базовые стандарты:

защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховых брокеров;

совершения операций на финансовом рынке.

Глава 2. Перечень операций (содержание видов деятельности) страховых организаций, страховых брокеров на финансовом рынке, подлежащих стандартизации

2.1. Базовые стандарты совершения операций на финансовом рынке разрабатываются в соответствии со следующим перечнем операций (содержанием видов деятельности) страховых организаций на финансовом рынке, подлежащих стандартизации:

операции, связанные с заключением страховыми организациями договоров страхования;

операции, связанные с заключением страховыми организациями договоров перестрахования;

урегулирование требований о страховой выплате.

2.2. Базовые стандарты совершения операций на финансовом рынке разрабатываются в соответствии со следующим перечнем операций (содержанием видов деятельности) страховых брокеров на финансовом рынке, подлежащих стандартизации:

операции, связанные с заключением (изменением, расторжением, исполнением) договоров страхования (перестрахования) по поручению страхователей (перестрахователей) или страховых организаций (перестраховочных организаций) на основании договора об оказании услуг;

прием денежных средств от страхователей (перестрахователей) в счет оплаты договора страхования (перестрахования).

Глава 3. Требования к содержанию базовых стандартов

3.1. Базовый стандарт корпоративного управления, разрабатываемый саморегулируемыми организациями, объединяющими страховые организации, должен содержать:

3.1.1. требования о соблюдении принципов корпоративного управления:

обеспечение эффективной системы управления страховой организацией, соответствующей стратегическим целям страховой организации;

обеспечение равного и справедливого отношения ко всем акционерам (учредителям, участникам) при реализации ими права на участие в управлении страховой организацией;

обеспечение эффективной системы внутреннего контроля и системы управления рисками;

обеспечение непрерывности деятельности страховой организации;

предотвращение конфликта интересов и противодействие коррупции;

3.1.2. механизмы реализации принципов, указанных в подпункте 3.1.1 настоящего пункта.

3.2. Базовый стандарт внутреннего контроля, разрабатываемый саморегулируемыми организациями, объединяющими страховые организации, должен содержать:

3.2.1. цели и задачи системы внутреннего контроля страховой организации, обеспечивающие:

эффективность и результативность деятельности страховой организации при совершении страховых и иных операций, включая эффективное управление активами, капиталом, страховыми резервами и иными обязательствами страховой организации;

эффективность управления рисками страховой организации (выявление, оценка рисков, определение приемлемого уровня рисков, принимаемых на себя страховой организацией, принятие мер по поддержанию уровня рисков, не угрожающего финансовой устойчивости и платежеспособности страховой организации), а также разработку и оценку эффективности методов управления рисками;

соблюдение страховой организацией требований законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних документов страховой организации;

достоверность, полноту и своевременность составления и представления отчетности для внешних и внутренних пользователей;

информационную безопасность деятельности страховой организации;

исключение вовлечения страховой организации и ее работников в осуществление противоправной деятельности, в том числе легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, и финансирования

терроризма, а также неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком;

оценку эффективности системы внутреннего контроля;

3.2.2. требования о соблюдении принципов организации системы внутреннего контроля страховой организации, обеспечивающих:

непрерывность процесса внутреннего контроля;

эффективность (достижение заданных результатов с использованием наименьшего объема средств) процесса внутреннего контроля;

соответствие системы внутреннего контроля виду страховой деятельности, видам страхования, осуществляемым в рамках соответствующего вида страховой деятельности, характеру и объемам совершаемых операций;

своевременное доведение информации, касающейся системы внутреннего контроля, до сведения органов управления страховой организации;

3.2.3. механизмы реализации принципов, указанных в подпункте 3.2.2 настоящего пункта;

3.2.4. требования к системе разделения полномочий, организационной структуре, функциям и внутренним процедурам страховой организации в сфере внутреннего контроля;

3.2.5. требования к внутренней документации страховой организации в сфере внутреннего контроля;

3.2.6. требования к системе внутренней отчетности по внутреннему контролю, включающие требования к форме, содержанию, порядку и периодичности представления отчетности;

3.2.7. порядок систематического мониторинга и оценки эффективности работы системы внутреннего контроля, а также процедуры и методы внутренней оценки эффективности системы внутреннего контроля.

3.3. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых

членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации (далее – базовый стандарт защиты прав и интересов получателей услуг страховых организаций), разрабатываемый такими саморегулируемыми организациями, должен содержать:

3.3.1. минимальный объем предоставляемой страховой организацией информации физическим и юридическим лицам – получателям финансовых услуг, а также потенциальным получателям финансовых услуг (далее – получатели финансовых услуг):

о полном и сокращенном наименовании страховой организации (при наличии), об используемом страховой организацией товарном знаке (при наличии), о номере и дате выдачи лицензии на право осуществления страховой деятельности; о членстве в саморегулируемой организации, объединяющей страховые организации, и о базовом стандарте защиты прав и интересов получателей услуг страховых организаций;

о месте нахождения, контактном телефоне страховой организации, об адресе сайта страховой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

о членах совета директоров (наблюдательного совета), лице, занимающем должность единоличного исполнительного органа (членах коллегиального исполнительного органа), лице, занимающем должность главного бухгалтера;

о страховой группе, в состав которой входит страховая организация;

о перечне осуществляемых страховой организацией видов страхования;

об органах, осуществляющих полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых организаций;

о способах и адресах направления обращений получателей финансовых услуг в страховую организацию, в органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых организаций, в

саморегулируемую организацию, объединяющую страховые организации, а также в орган досудебного рассмотрения споров (при наличии);

о способах защиты прав получателей финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии);

3.3.2. требования о предоставлении страховой организацией информации получателям финансовых услуг при заключении договора страхования:

об условиях, на которых может быть заключен договор страхования, включающих: объект страхования, страховые риски, размер страховой премии, а также порядок осуществления страховой выплаты (страхового возмещения);

об обстоятельствах, влияющих на размер страховой премии, о способах и сроках уплаты страховой премии, последствиях неуплаты или несвоевременной уплаты страховой премии (страховых взносов);

о применяемых страховой организацией франшизах и исключениях из перечня страховых событий, а также о действиях получателя финансовых услуг, совершение которых может повлечь отказ страховой организации в страховой 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 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 наличии условия возврата страхователю уплаченной страховой премии в случае отказа страхователя от договора страхования в течение определенного срока со дня его заключения;

о сроках рассмотрения обращений получателей финансовых услуг относительно страховой выплаты, а также о случаях продления таких сроков в связи с необходимостью получения информации от сторонних организаций, непосредственно связанной с возможностью принятия страховой организацией решения о признании события страховым случаем или о размере страховой выплаты;

о принципах расчета ущерба, причиненного застрахованному имуществу в случае его повреждения, а также о порядке расчета износа застрахованного имущества в случае наличия в договоре страхования условия осуществления страховой выплаты с учетом износа застрахованного имущества;

о порядке расчета налога, который будет удержан страховой организацией при расчете страховой выплаты (выплаты выкупной суммы) и возврате страховой премии или ее части при досрочном прекращении договора страхования (для видов договоров страхования, к которым положениями налогового законодательства Российской Федерации установлены соответствующие требования) в случаях, когда страховая организация является налоговым агентом;

о праве получателя финансовых услуг запросить информацию о размере комиссионного вознаграждения страхового агента или страхового брокера;

3.3.3. требования о предоставлении страховой организацией получателю финансовых услуг при заключении договора страхования жизни с условием участия страхователя или иного лица, в пользу которого заключен договор страхования жизни, в инвестиционном доходе страховой организации (далее – договор инвестиционного страхования жизни) дополнительно к информации, указанной в подпункте 3.3.2 настоящего пункта, следующей информации:

о рисках, связанных с заключением договора инвестиционного страхования жизни;

об отсутствии гарантирования получения дохода по договору инвестиционного страхования жизни, а также о том, что доходность по отдельным договорам инвестиционного страхования жизни, заключаемым со страховой организацией, не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;

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;

о сроке, в течение которого в соответствии с условиями договора инвестиционного страхования жизни 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;

3.3.4. порядок предоставления страховой организацией информации получателям финансовых услуг:

обеспечивающий недискриминационный характер доступа к информации получателей финансовых услуг на равных правах и в равном объеме;

исключающий предоставление информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги;

обеспечивающий предоставление получателю финансовых услуг информации без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации;

обеспечивающий бесплатное консультирование получателя финансовых услуг по вопросам, возникшим при предоставлении информации, указанной в подпунктах 3.3.2 и 3.3.3 настоящего пункта;

обеспечивающий изложение информации доступным языком (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов – в случае предоставления информации на бумажном носителе) и с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия);

обеспечивающий размещение на сайте страховой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ранее действовавших редакций правил страхования в случае наличия заключенных на их основе действующих договоров страхования, а также ссылки (на первой (стартовой) странице указанного сайта) на раздел, содержащий правила страхования;

3.3.5. правила взаимодействия страховой организации с получателем финансовых услуг при заключении, изменении, прекращении и расторжении договоров страхования, включающие:

требования об исключении возможности ставить заключение договора страхования по одному виду страхования в зависимость от наличия (заключения) договора по другому виду страхования, за исключением договоров комбинированного страхования, а также от наличия (заключения) договоров оказания иных видов финансовых услуг;

требования о предоставлении страховой организацией получателям финансовых услуг при заключении договора страхования правил, программ, планов, дополнительных условий страхования, являющихся неотъемлемой

частью договоров страхования, а также об установлении (фиксации) факта вручения получателю финансовых услуг указанных документов;

требования об исключении страховой организацией препятствий к осуществлению получателем финансовых услуг в местах, предназначенных для их обслуживания (заключения договоров страхования, приема документов для рассмотрения вопроса о признании события страховым случаем), аудиозаписи, видео- или фотосъемки процесса взаимодействия страховой организации с получателем финансовых услуг;

требование о приеме страховой организацией заявления страхователя о возврате уплаченной страховой премии (части страховой премии) при расторжении договора страхования в филиале страховой организации, в котором был заключен договор страхования, в ином определенном страховой организацией филиале (обособленном подразделении), а также о приеме указанного заявления, если оно направлено посредством почтовой связи;

порядок предоставления страховой организацией получателю финансовых услуг расчета суммы страховой премии (части страховой премии), выкупной суммы, подлежащей возврату в связи с расторжением или досрочным прекращением договора страхования, включающий предоставление по запросу получателя финансовых услуг соответствующего письменного расчета один раз бесплатно;

требование о возможности возврата страхователю уплаченной страховой премии (части страховой премии) при расторжении договора страхования в филиале страховой организации, в котором был заключен расторгаемый договор страхования и уплачена страховая премия (часть страховой премии) наличными денежными средствами, при наличии кассы в соответствующем филиале страховой организации на момент расторжения договора страхования;

требование об информировании получателя финансовых услуг о необходимости ознакомления с правилами страхования и договором страхования;

требование об осуществлении страховой организацией взаимодействия посредством телефонной связи или иным способом, указанным в договоре страхования, с получателем финансовых услуг в течение срока его возможного отказа от договора страхования с возвратом страховой премии в целях получения подтверждения от получателя финансовых услуг того факта, что ему понятны условия договора страхования (включая ограничения, связанные с досрочным отказом от договора страхования), а также требование к сроку хранения сведений, подтверждающих осуществление указанного взаимодействия с получателем финансовых услуг, в случае заключения договоров инвестиционного страхования жизни;

3.3.6. правила взаимодействия страховой организации с получателем финансовых услуг при исполнении договора страхования, включающие:

требования о своевременном информировании получателя финансовых услуг об адресах мест приема документов при наступлении событий, имеющих признаки страхового случая, а также об изменениях таких адресов;

требования об информировании получателя финансовых услуг о форме и способах осуществления страховой выплаты и порядке их изменения, направленного на обеспечение прав получателя финансовых услуг на получение страховой выплаты удобным для него способом;

порядок информирования получателя финансовых услуг обо всех необходимых действиях, которые он должен предпринять, и обо всех документах, представление которых обязательно для рассмотрения вопроса о признании события страховым случаем и определения размера страховой выплаты, а также о сроках проведения указанных действий и представления документов;

порядок предоставления страховой организацией по устному или письменному запросу получателя финансовых услуг исчерпывающей

информации о расчете суммы страховой выплаты, включающий предоставление получателю финансовых услуг по его письменному запросу письменного расчета суммы страховой выплаты с указанием сведений о примененном порядке расчета износа застрахованного имущества (в случае наличия в договоре страхования условия осуществления выплаты с учетом износа застрахованного имущества);

требование о предоставлении страховой организацией получателю финансовых услуг по его письменному запросу исчерпывающей информации (в письменном виде) и документов, на основании которых страховой организацией было принято решение о страховой выплате (за исключением документов, которые свидетельствуют о возможных противоправных действиях получателя финансовых услуг, направленных на получение страховой выплаты), бесплатно один раз по каждому страховому случаю;

порядок и сроки предоставления страховой организацией получателю финансовых услуг в случае отказа страховой организации в признании события страховым случаем исчерпывающей информации об основаниях принятия такого решения в письменном виде и подтверждающих решение страховой организации документов;

3.3.7. минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов, а также рекомендации по обслуживанию получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями;

3.3.8. принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности страховой организации;

3.3.9. требования к работникам страховой организации, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников страховой организации указанным требованиям;

3.3.10. порядок рассмотрения страховой организацией обращений получателей финансовых услуг, включающий:

требования об обеспечении страховой организацией возможности направления получателем финансовых услуг обращения, а также ответа страховой организации получателю финансовых услуг посредством электронного документооборота;

требования к регистрации входящих обращений и ответов на них;

организацию работы с обращениями получателей финансовых услуг, обеспечивающую информирование получателя финансовых услуг о получении обращения;

формы и способы предоставления получателю финансовых услуг ответа на обращение;

требования к наличию мотивированного ответа и причин отказа (если применимо);

требования к предельным срокам рассмотрения обращений;

требования к анализу обращений и принятию решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений;

требования к порядку хранения обращений (включая копии документов, направленных вместе с обращением) и ответов на них, направленному на обеспечение доступа к указанным обращениям (документам) и ответам на обращения всех заинтересованных сторон;

3.3.11. формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров, в том числе посредством процедуры медиации, претензионного порядка или других установленных законодательством Российской Федерации способов досудебного (внесудебного) разрешения споров;

3.3.12. порядок осуществления саморегулируемой организацией, объединяющей страховые организации, контроля за соблюдением

членами такой саморегулируемой организации требований базового стандарта защиты прав и интересов получателей услуг страховых организаций, в том числе осуществления саморегулируемой организацией, объединяющей страховые организации, мероприятия по контролю, в ходе которого такой саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях проверки соблюдения членами саморегулируемой организации, объединяющей страховые организации, требований базового стандарта защиты прав и интересов получателей услуг страховых организаций;

3.3.13. условия и порядок применения базового стандарта защиты прав и интересов получателей услуг страховых организаций в случае заключения третьим лицом, действующим по поручению страховой организации от ее имени и (или) за ее счет, договоров страхования.

3.4. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховых брокеров (далее – базовый стандарт защиты прав и интересов получателей услуг страховых брокеров), разрабатываемый такими саморегулируемыми организациями, должен содержать:

3.4.1. минимальный объем предоставляемой страховым брокером информации получателям финансовых услуг:

о полном и сокращенном наименовании страхового брокера (при наличии), об используемом страховым брокером товарном знаке (при наличии), о номере и дате выдачи лицензии на право осуществления посреднической деятельности в качестве страхового брокера; о членстве в саморегулируемой организации, объединяющей страховых брокеров, и о базовом стандарте защиты прав и интересов получателей услуг страховых брокеров;

о месте нахождения, контактном телефоне страхового брокера, об адресе сайта страхового брокера в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

о перечне оказываемых страховым брокером финансовых услуг;

о страховой организации (страховых организациях), в интересах которой (которых) действует страховой брокер, включая информацию о полном наименовании, месте нахождения, контактном телефоне, номере и дате выдачи лицензии на осуществление страховой деятельности, адресе сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечне осуществляемых видов страхования;

об органах, осуществляющих полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых брокеров;

о способах и адресах направления обращений получателей финансовых услуг страховому брокеру, в органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых брокеров, а также в саморегулируемую организацию, объединяющую страховых брокеров;

о способах защиты прав получателей финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии);

3.4.2. требования о предоставлении страховым брокером информации получателям финансовых услуг при заключении договора страхования:

об условиях, на которых может быть заключен договор страхования, включающих: объект страхования, страховые риски, размер страховой премии, а также порядок осуществления страховой выплаты (страхового возмещения);

об обстоятельствах, влияющих на размер страховой премии, о способах и сроках уплаты страховой премии, последствиях неуплаты или несвоевременной уплаты страховой премии (страховых взносов);

о применяемых страховой организацией франшизах и исключениях из перечня страховых событий, а также о действиях получателя финансовых

услуг, совершение которых может повлечь отказ страховой организации в страховой 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 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;

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), осуществленных страховым брокером;

3.4.3. порядок предоставления страховым брокером информации получателям финансовых услуг:

обеспечивающий недискриминационный характер доступа к информации получателей финансовых услуг на равных правах и в равном объеме;

исключающий предоставление информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги;

обеспечивающий предоставление получателю финансовых услуг информации без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации;

обеспечивающий бесплатное консультирование получателя финансовых услуг по вопросам, возникшим при предоставлении информации, указанной в подпункте 3.4.2 настоящего пункта;

обеспечивающий изложение информации доступным языком (с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов – в случае предоставления информации на бумажном носителе) и с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия);

3.4.4. правила взаимодействия страхового брокера с получателем финансовых услуг при заключении, изменении, прекращении и расторжении договоров страхования, включающие требования об исключении возможности ставить заключение договора страхования по одному виду страхования в зависимость от наличия (заключения) договора по другому виду страхования, за исключением договоров комбинированного страхования, а также от наличия (заключения) договоров оказания иных видов финансовых услуг;

3.4.5. минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов, а также рекомендации по обслуживанию получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями;

3.4.6. принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности страхового брокера;

3.4.7. требования к работникам страхового брокера, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия данных работников страхового брокера указанным требованиям;

3.4.8. порядок рассмотрения страховым брокером обращений получателей финансовых услуг, включающий:

требования об обеспечении страховым брокером возможности направления получателем финансовых услуг обращения, а также ответа страхового брокера получателю финансовых услуг посредством электронного документооборота;

требования к регистрации входящих обращений и ответов на них;

организацию работы с обращениями получателей финансовых услуг, обеспечивающую информирование получателя финансовых услуг о получении обращения;

формы и способы предоставления получателю финансовых услуг ответа на обращение;

требования к наличию мотивированного ответа и причин отказа (если применимо);

требования к предельным срокам рассмотрения обращений;

требования к анализу обращений и принятию решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений;

3.4.9. формы реализации права получателя финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров, в том числе посредством процедуры медиации, претензионного порядка или других установленных законодательством Российской Федерации способов досудебного (внесудебного) разрешения споров;

3.4.10. порядок осуществления саморегулируемой организацией, объединяющей страховых брокеров, контроля за соблюдением членами такой саморегулируемой организации требований базового стандарта защиты прав и интересов получателей услуг страховых брокеров, в том числе осуществления саморегулируемой организацией, объединяющей страховых брокеров, мероприятия по контролю, в ходе которого такой саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки в целях проверки соблюдения членами саморегулируемой организации, объединяющей страховых брокеров, требований базового стандарта защиты прав и интересов получателей услуг страховых брокеров.

3.5. Базовый стандарт совершения операций на финансовом рынке, разрабатываемый саморегулируемыми организациями, объединяющими страховые организации, должен содержать:

3.5.1. перечень операций (содержание видов деятельности) на финансовом рынке, подлежащих стандартизации, установленный в пункте 2.1 настоящего Указания;

3.5.2. порядок и условия операций, связанных с заключением страховыми организациями договоров страхования, включающие:

идентификацию получателей финансовых услуг;

определение наличия имущественного интереса у получателя финансовых услуг при заключении договора страхования;

определение дополнительных условий для заключения договора страхования, включая необходимость проведения обследования страхуемого

лица при заключении договора страхования или осмотра страхуемого имущества;

требования к наличию при заключении договора страхования полномочий у работника страховой организации или страхового агента (страхового брокера) на заключение указанного договора;

порядок оформления договора страхования;

порядок уплаты страховой премии;

3.5.3. порядок и условия операций, связанных с заключением страховыми организациями договоров перестрахования;

3.5.4. порядок и условия урегулирования требований о страховой выплате, включающие:

идентификацию получателей финансовых услуг;

требования к срокам принятия страховой организацией решения об осуществлении страховой выплаты;

требования к срокам и порядку осуществления страховой выплаты;

требования к мерам, направленным на исключение случаев отказа в страховой выплате по причине утраты страховой организацией документов (их части), необходимых для урегулирования требований о страховой выплате, и предъявления получателю финансовых услуг требования о предоставлении утраченных страховой организацией документов;

требования к порядку осуществления возмещения причиненного вреда в натуре, включающему сроки и место осуществления такого страхового возмещения;

требования к мерам, направленным на обеспечение ответственности страховой организации перед получателем финансовых услуг за несоблюдение порядка осуществления возмещения причиненного вреда в натуре, установленного страховой организацией в соответствии с требованиями к такому порядку, определенными базовым стандартом совершения операций на финансовом рынке,

разрабатываемым саморегулируемыми организациями, объединяющими страховые организации;

требования к порядку проведения осмотра поврежденного застрахованного имущества (обследования застрахованного лица), а также к мерам, направленным на достижение соглашения с получателем финансовых услуг о месте и сроках проведения осмотра поврежденного застрахованного имущества (обследования застрахованного лица), в случае если для урегулирования требований о страховой выплате необходим осмотр поврежденного застрахованного имущества (обследование застрахованного лица);

порядок приема страховой организацией документов от получателей финансовых услуг при наступлении событий, имеющих признаки страхового случая, с целью урегулирования требований о страховой выплате, обеспечивающий:

беспрепятственный прием страховой организацией документов, направленных получателем финансовых услуг (в том числе посредством почтовой связи);

прием представленных получателем финансовых услуг документов вне зависимости о того, является ли их комплект достаточным для принятия страховой организацией решения о признании события страховым случаем;

составление страховой организацией акта (реестра, описи) приема-передачи документов, подписываемого уполномоченным лицом страховой организации и получателем финансовых услуг, с указанием даты приема страховой организацией каждого документа и (или) установления (фиксации) факта получения страховой организацией каждого документа путем использования автоматизированных систем в случае личной передачи получателем финансовых услуг выплатных документов в страховую организацию;

3.5.5. требования к защите информации, имеющейся в распоряжении страховой организации, включая требования к обеспечению ее целостности, доступности и конфиденциальности, защите персональных данных получателей финансовых услуг;

3.5.6. условия взаимодействия страховых организаций со страховыми агентами, совершающими указанные в пункте 2.1 настоящего Указания операции на финансовом рынке от имени и по поручению страховых организаций.

3.6. Базовый стандарт совершения операций на финансовом рынке, разрабатываемый саморегулируемыми организациями, объединяющими страховых брокеров, должен содержать:

3.6.1. перечень операций (содержание видов деятельности) на финансовом рынке, подлежащих стандартизации, установленный в пункте 2.2 настоящего Указания;

3.6.2. порядок и условия операций, связанных с заключением (изменением, расторжением, исполнением) договоров страхования (перестрахования) по поручению страхователей (перестрахователей) или страховых организаций (перестраховочных организаций) на основании договора об оказании услуг, включающие:

подбор страхователя и (или) страховой организации (перестраховочной организации);

подбор условий страхования (перестрахования);

оформление, заключение и сопровождения договора страхования (перестрахования), внесение в него изменений;

оформление документов при урегулировании требований о страховой выплате;

осуществление консультационной деятельности;

3.6.3. порядок и условия приема денежных средств от страхователей (перестрахователей) в счет оплаты договора страхования (перестрахования).

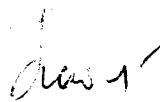
Глава 4. Заключительные положения

4.1. Настоящее Указание вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Председатель

Центрального банка

Российской Федерации



Э.С. Набиуллина

