



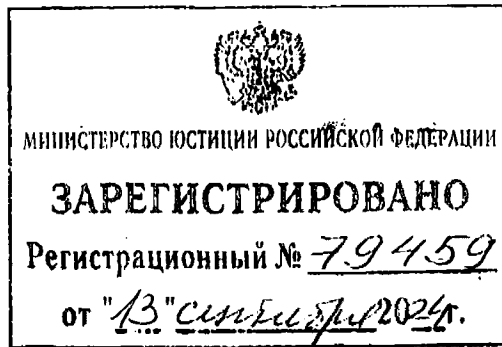
**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(БАНК РОССИИ)**

**УКАЗАНИЕ**

*«5» АВГУСТА 2024*

№ *0816-У*

Москва



**О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими страховые организации и иностранные страховые организации, страховых брокеров, базовых стандартов и требований к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) страховых организаций, иностранных 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» устанавливает перечень обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими страховые организации и иностранные страховые организации, страховых брокеров, базовых стандартов и требования к их содержанию, а также перечень операций (содержание видов деятельности) страховых организаций, иностранных страховых организаций, страховых брокеров на финансовом рынке, подлежащих стандартизации.

**Глава 1. Перечень обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими страховые организации и иностранные страховые организации, страховых брокеров, базовых стандартов**

1.1. Саморегулируемые организации в сфере финансового рынка (далее – саморегулируемые организации), объединяющие страховые организации и иностранные страховые организации, в отношении которых в соответствии с частью 1 статьи 4 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» требование о соблюдении стандартов саморегулируемой организации распространяется на деятельность, осуществляемую иностранными страховыми организациями на территории Российской Федерации через созданные ими филиалы, должны разработать базовые стандарты:

корпоративного управления;

внутреннего контроля;

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

совершения операций на финансовом рынке.

1.2. Саморегулируемые организации, объединяющие страховых брокеров, должны разработать 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, иностранных 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, иностранных страховых организаций на финансовом рынке, подлежащих стандартизации:

операции, связанные с заключением страховыми организациями, иностранными страховыми организациями договоров страхования;

операции, связанные с заключением страховыми организациями, иностранными 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), иностранных страховых организаций (иностраных перестраховочных организаций) на основании договора об оказании услуг;

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

## Глава 3. Требования к содержанию базовых стандартов

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

3.1.1. Требования к организации системы корпоративного управления страховой организации, направленные на:

достижение эффективности системы управления страховой организацией, соответствующей стратегическим целям страховой организации;

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

достижение эффективности системы внутреннего контроля и системы управления рисками;

достижение непрерывности деятельности страховой организации;

предотвращение конфликта интересов и противодействие коррупции.

3.1.2. Механизмы реализации требований, указанных в подпункте 3.1.1 настоящего пункта.

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

3.2.1. Требования к организации системы внутреннего контроля страховой организации и иностранной страховой организации, направленные на:

достижение эффективности и результативности деятельности страховой организации и иностранной страховой организации при совершении страховых и иных операций, включая эффективное управление активами, капиталом, страховыми резервами страховой организации, формирование гарантийных

депозитов филиалов иностранной страховой организации и управление иными обязательствами таких организаций;

достижение эффективности управления рисками страховой организации и иностранной страховой организации при выявлении, оценке рисков, определении приемлемого уровня рисков, принимаемых на себя страховой организацией, иностранной страховой организацией, принятии мер по поддержанию уровня рисков, не угрожающего финансовой устойчивости и платежеспособности страховой организации, иностранной страховой организации, а также при разработке и оценке эффективности методов управления рисками;

соблюдение страховой организацией и иностранной страховой организацией требований законодательства Российской Федерации, базовых стандартов, внутренних документов страховой организации и иностранной страховой организации;

обеспечение достоверности, полноты и своевременности составления и представления отчетности для внешних и внутренних пользователей;

достижение информационной безопасности деятельности страховой организации и иностранной страховой организации;

исключение вовлеченности страховой организации, иностранной страховой организации и их работников в осуществление противоправной деятельности, в том числе легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, финансирования терроризма и финансирования распространения оружия массового уничтожения, а также неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком;

достижение непрерывности процесса внутреннего контроля;

обеспечение эффективности процесса внутреннего контроля, выражающейся в достижении заданных результатов с использованием наименьшего объема средств;

обеспечение соответствия 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 и иностранной страховой организации.

3.2.2. Механизмы реализации требований, указанных в подпункте 3.2.1 настоящего пункта.

3.2.3. Требования к системе разделения полномочий, организационной структуре, функциям и внутренним процедурам страховой организации и иностранной страховой организации в сфере внутреннего контроля.

3.2.4 Требования к внутренней документации страховой организации и иностранной страховой организации в сфере внутреннего контроля.

3.2.5. Требования к системе внутренней отчетности по внутреннему контролю страховой организации и иностранной страховой организации, включающие требования к форме, содержанию, порядку и периодичности представления отчетности.

3.2.6. Порядок систематического мониторинга и оценки эффективности работы системы внутреннего контроля страховой организации и иностранной страховой организации, 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 и иностранные страховые организации (далее – базовый стандарт защиты прав и интересов получателей услуг страховых организаций и иностранных страховых организаций), разрабатываемый такими саморегулируемыми организациями, должен содержать:

3.3.1. Минимальный объем предоставляемой страховой организацией, иностранной страховой организацией физическим и юридическим лицам –

получателям финансовых услуг, а также потенциальным получателям финансовых услуг (далее – получатели финансовых услуг) информации:

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

об адресе в пределах места нахождения, номере телефона страховой организации, филиала иностранной страховой организации, об адресе сайта страховой организации, иностранной страховой организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

о лицах, осуществляющих в филиале иностранной страховой организации функции руководителя, заместителя руководителя (при наличии), лица, на которое возложена обязанность по ведению бухгалтерского учета;

о страховой группе, в состав которой входит страховая организация;

о перечне осуществляемых страховой организацией, иностранной страховой организацией видов страхования;

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

о способах и адресах направления обращений получателей финансовых услуг в страховую организацию, иностранную страховую организацию, в

органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых организаций, иностранных страховых организаций, в саморегулируемую организацию, объединяющую страховые организации и иностранные 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 наличии).

3.3.2. Требования о предоставлении страховой организацией, иностранной страховой организацией получателю финансовых услуг при заключении договора страхования информации:

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, иностранной страховой организацией франшизах и исключениях из страхового покрытия, а также о действиях получателя финансовых услуг, совершение которых может повлечь отказ страховой организации, иностранной страховой организации в страховой выплате или сокращение ее размера;

о наличии дополнительных условий для заключения договора страхования, в том числе о праве страховой организации, иностранной страховой организации провести обследование страхуемого лица при заключении договора страхования или осмотр страхуемого имущества при заключении договора страхования, а также о перечне документов и сведений, 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 по договору страхования жизни, предусматривающему дожитие застрахованного лица до определенного возраста или срока либо наступление иного события, не может быть осуществлен возврат страхователю выкупной суммы по такому договору, 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 заявления получателя финансовых услуг об осуществлении страховой выплаты, а также о случаях продления таких сроков в связи с необходимостью получения от сторонних организаций сведений, непосредственно связанных с возможностью принятия страховой организацией, иностранной 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, иностранной страховой организацией при расчете страховой выплаты (выплаты выкупной суммы) и возврате страховой премии или ее части при досрочном прекращении договора страхования в соответствии с абзацем пятым подпункта 2, абзацем четвертым подпункта 4 пункта 1 статьи 213 Налогового кодекса Российской Федерации, в случаях, когда страховая

организация, иностранная страховая организация являются налоговыми агентами;

о праве получателя финансовых услуг запросить сведения о размере комиссионного вознаграждения страхового агента или страхового брокера.

3.3.3. Требования о предоставлении страховой организацией, иностранной 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, иностранной страховой организации (далее – договор инвестиционного страхования жизни) дополнительно к информации, указанной в подпункте 3.3.2 настоящего пункта, 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 договору инвестиционного страхования жизни, в том числе об объектах инвестирования денежных средств страхователя по договору инвестиционного страхования жизни;

о сроке, в течение которого по договору инвестиционного страхования жизни не может быть осуществлен возврат страхователю выкупной суммы по такому договору, а также о размерах выкупной суммы, подлежащей возврату в зависимости от срока действия такого договора.

3.3.4. Порядок предоставления страховой организацией, иностранной страховой организацией информации получателям финансовых услуг, предусматривающий:

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

исключение случаев предоставления получателям финансовых услуг информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги;

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

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

изложение информации доступным для понимания получателей финансовых услуг способом, предусматривающим ее изложение в соответствии с правилами русского языка, без использования сложных грамматических конструкций, препятствующих восприятию смысла, с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), с использованием четких, хорошо читаемых шрифтов;

размещение на сайте страховой организации, иностранной 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, иностранной страховой организации с получателем финансовых услуг при заключении, изменении, прекращении и расторжении договора страхования, включающие:

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

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

порядок представления страховой организацией, иностранной страховой организацией получателю финансовых услуг расчета суммы страховой премии (части страховой премии), выкупной суммы, подлежащих возврату в связи с

расторжением или досрочным прекращением договора страхования, включающий представление по запросу получателя финансовых услуг соответствующего письменного расчета один раз бесплатно;

требования о возможности возврата страхователю уплаченной страховой премии (части страховой премии) при расторжении договора страхования в обособленном подразделении страховой организации, иностранной страховой организации, в котором был заключен расторгаемый договор страхования и уплачена страховая премия (часть страховой премии) наличными денежными средствами, при наличии кассы в указанном обособленном подразделении на дату расторжения договора страхования;

требования об информировании страховой организацией, иностранной страховой организацией получателя финансовых услуг о необходимости ознакомления с правилами страхования и договором страхования;

требования об осуществлении страховой организацией, иностранной 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 требования к сроку хранения сведений, подтверждающих осуществление указанного взаимодействия с получателем финансовых услуг, в случае заключения договора инвестиционного страхования жизни.

3.3.6. Правила взаимодействия страховой организации, иностранной 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 действиях, которые он должен предпринять, и обо всех документах, которые он должен представить для рассмотрения вопроса о признании события страховым случаем и определения размера страховой выплаты, а также о сроках проведения указанных действий и представления указанных документов;

порядок предоставления страховой организацией, иностранной страховой организацией по устному или письменному запросу получателя финансовых услуг информации о расчете суммы страховой выплаты, включающий представление 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);

требования о предоставлении страховой организацией, иностранной страховой организацией получателю финансовых услуг по его письменному запросу информации (в письменном виде) и документов, на основании которых страховой организацией, иностранной 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, иностранной страховой организацией получателю финансовых услуг, в случае отказа страховой организации, иностранной страховой организации в признании события страховым случаем, информации об основаниях такого отказа в

письменном виде и документов, подтверждающих такой отказ страховой организации, иностранной страховой организации.

3.3.7. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов страховой организации, иностранной страховой организации, а также рекомендации по обслуживанию получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями.

3.3.8. Принципы предоставления получателям финансовых услуг информации рекламного характера о деятельности страховой организации, иностранной страховой организации.

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

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

требования об обеспечении страховой организацией, иностранной страховой организацией возможности направления получателями финансовых услуг обращений, а также ответов страховой организации, иностранной страховой организации получателям финансовых услуг посредством электронного документооборота;

требования к регистрации входящих обращений получателей финансовых услуг и ответов на них;

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

формы и способы представления получателям финансовых услуг ответов на обращения;

требования о наличии мотивированного ответа и причин отказа (если применимо);

требования к предельным срокам рассмотрения обращений получателей финансовых услуг;

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

требования к порядку хранения обращений получателей финансовых услуг (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 прав получателей финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров, в том числе посредством процедуры медиации, претензионного порядка.

3.3.12. Порядок осуществления саморегулируемой организацией, объединяющей страховые организации и иностранные страховые организации, контроля за соблюдением членами такой саморегулируемой организации требований базового стандарта защиты прав и интересов получателей услуг страховых организаций и иностранных страховых организаций, в том числе осуществления саморегулируемой организацией, объединяющей страховые организации и иностранные 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 и иностранные страховые организации, требований базового стандарта защиты прав и интересов получателей услуг страховых организаций и иностранных страховых организаций.



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

3.3.14. Положения о тестировании в соответствии с пунктом 7 статьи 3 Закона Российской Федерации от 27 ноября 1992 года № 4015-І «Об организации страхового дела в Российской Федерации» физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, намеревающегося заключить договор страхования по виду страхования, указанному в подпункте 1 или подпункте 3 пункта 1 статьи 32<sup>9</sup> Закона Российской Федерации от 27 ноября 1992 года № 4015-І «Об организации страхового дела в Российской Федерации», условиями которого предусмотрено, что размер страховой суммы и (или) инвестиционного дохода зависит от одного или нескольких обстоятельств, указанных в абзаце втором подпункта 23 пункта 1 статьи 2 Федерального закона от 22 апреля 1996 года № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг», устанавливающие:

правила и процедуру проведения тестирования;

перечни вопросов тестирования, в том числе порядок формирования таких перечней в зависимости от договоров, в отношении которых проводится тестирование, требования к порядку формирования перечней дополнительных вопросов тестирования;

порядок определения положительного или отрицательного результата тестирования;

порядок хранения сведений о результатах тестирования;

форму и порядок направления физическому лицу уведомления о результате тестирования.

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 получателям финансовых услуг информации:

о полном и сокращенном (при наличии) наименовании страхового брокера, об используемом страховым брокером товарном знаке (при наличии), о номере и дате выдачи лицензии на осуществление 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;

об адресе в пределах места нахождения, номере телефона страхового брокера, об адресе сайта страхового брокера в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

о перечне оказываемых страховым брокером финансовых услуг;

о страховой организации, иностранной страховой организации (страховых организациях, иностранных страховых организациях), в интересах которой (которых) действует страховой брокер, включая информацию о полном наименовании, адресе в пределах места нахождения, номере телефона, 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 наличии).

3.4.2. Требования о предоставлении страховым брокером получателю финансовых услуг при заключении договора страхования информации:

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, иностранной страховой организацией франшизах и исключениях из страхового покрытия, а также о действиях получателя финансовых услуг, совершение которых может повлечь отказ страховой организации, иностранной страховой организации в страховой выплате или сокращение ее размера;

о наличии дополнительных условий для заключения договора страхования, в том числе о праве страховой организации, иностранной страховой организации провести обследование страхуемого лица при заключении договора страхования или осмотр страхуемого имущества при заключении договора страхования, а также о перечне документов и сведений, 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 по договору страхования жизни, предусматривающему дожитие застрахованного лица до определенного возраста или срока либо наступление иного события, не может быть

осуществлен возврат страхователю выкупной суммы по такому договору, 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 договору 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, иностранных страховых организаций), осуществленных страховым брокером.

3.4.3. Порядок предоставления страховым брокером информации получателям финансовых услуг, предусматривающий:

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

- исключение случаев предоставления получателям финансовых услуг информации, которая может повлечь неоднозначное толкование свойств финансовой услуги;

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

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

- изложение информации доступным для получателей финансовых услуг способом (в соответствии с правилами русского языка, без использования

сложных грамматических конструкций, препятствующих восприятию смысла, с разъяснением специальных терминов (в случае их наличия), с использованием четких, хорошо читаемых шрифтов).

3.4.4. Правила взаимодействия страхового брокера с получателем финансовых услуг при заключении, изменении, прекращении и расторжении договора страхования, включающие требования об исключении страховым брокером 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 страховых брокеров, а также рекомендации по обслуживанию получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями.

3.4.6. Принципы предоставления получателям финансовых услуг 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 получателями финансовых услуг обращений, а также ответов страхового брокера получателям финансовых услуг посредством электронного документооборота;

требования к регистрации входящих обращений получателей финансовых услуг и ответов на них;

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

формы и способы представления получателям финансовых услуг ответов на обращения;

требования о наличии мотивированного ответа и причин отказа (если применимо);

требования к предельным срокам рассмотрения обращений получателей финансовых услуг;

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

3.4.9. Формы реализации прав получателей финансовых услуг на досудебный (внесудебный) порядок разрешения споров, в том числе посредством процедуры медиации, претензионного порядка.

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 и иностранные страховые организации, должен содержать:

3.5.1. Перечень операций (содержание видов деятельности) страховых организаций, иностранных страховых организаций на финансовом рынке, подлежащих стандартизации, установленный в пункте 2.1 настоящего Указания.

3.5.2. Порядок и условия совершения операций, связанных с заключением страховыми организациями, иностранными 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 по инициативе страховой организации, иностранной страховой организации обследования страхуемого лица при заключении договора страхования или осмотра страхуемого имущества при заключении договора страхования;

требования о наличии при заключении договора страхования у работника страховой организации, иностранной страховой организации или страхового агента (страхового брокера) полномочий на заключение указанного договора;

порядок оформления договора страхования;

порядок уплаты страховой премии.

3.5.3. Порядок и условия совершения операций, связанных с заключением страховыми организациями, иностранными 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, иностранной 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, иностранной страховой организацией документов (их части), необходимых для урегулирования требований о страховой выплате, и предъявления получателю финансовых услуг требования о представлении утраченных страховой организацией, иностранной 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, иностранной страховой организации перед получателем финансовых услуг за несоблюдение порядка осуществления возмещения причиненного вреда в натуре, установленного страховой организацией, иностранной страховой организацией в соответствии с требованиями к такому порядку, определенными базовым стандартом совершения операций на финансовом рынке, разрабатываемым саморегулируемыми организациями, объединяющими страховые организации и иностранные 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, иностранной страховой организацией документов от получателя финансовых услуг при наступлении



событий, имеющих признаки страхового случая, в целях урегулирования требований о страховой выплате, предусматривающий:

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

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

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

3.5.5. Условия взаимодействия страховых организаций, иностранных страховых организаций со страховыми агентами, совершающими указанные в пункте 2.1 настоящего Указания операции на финансовом рынке от имени и по поручению страховых организаций, иностранных 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) страховых брокеров на финансовом рынке, подлежащих стандартизации, установленный в пункте 2.2 настоящего Указания.

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

подбор страхователя (перестрахователя) и (или) страховой организации (перестраховочной организации), иностранной страховой организации (иностранной перестраховочной организации);

подбор условий страхования (перестрахования);

оформление, заключение и сопровождение 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 договоров страхования (перестрахования).

#### **Глава 4. Заключительные положения**

4.1. Настоящее Указание подлежит официальному опубликованию и в соответствии с решением Совета директоров Банка России (протокол заседания Совета директоров Банка России от 26 июля 2024 года № ПСД-24) вступает в силу с 1 октября 2024 года.

4.2. Со дня вступления в силу настоящего Указания признать утратившим силу Указание Банка России от 12 июля 2017 года № 4467-У «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»<sup>1</sup>.

И.о. Председателя  
Центрального банка  
Российской Федерации

Д.В. Тулин

---

<sup>1</sup> Зарегистрировано Минюстом России 2 августа 2017 года, регистрационный № 47631.