

Лекция №1. Бизнес-процесс заключения договора страхования в страховой организации. Требования Базовых стандартов на различных этапах бизнес-процесса заключения договора страхования.

План лекции:

1. Место базовых стандартов в системе регулирования деятельности страховых организаций
2. Общая информация о Базовом стандарте операций, актуальная для страховых агентов.
3. Общая информация о Базовом стандарте ЗПП, актуальная для страховых агентов.
4. Этапы взаимодействия страховой организации с получателем страховых услуг.

2.1.1 Место базовых стандартов в системе регулирования деятельности страховых организаций

С мая 2019 года вступили в действия два документа Всероссийского союза страховщиков (ВСС) как саморегулируемой организации (СРО) на страховом рынке:

- «Базовый стандарт совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке» (далее Базовый стандарт операций);
- «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации» (далее Базовый стандарт ЗПП).

Требования Базовых стандартов ВСС как единой СРО для страховых организаций обязательны к исполнению всеми страховыми организациями на российском страховом рынке, в том числе работниками, а также страховыми агентами страховых организаций. В частности, п.1.2.2 Базового стандарта операций обязывает страховые организации «требовать соблюдения настоящего Базового стандарта от третьего лица, действующего по ее поручению от ее имени и (или) в ее интересах, в том числе на основании гражданско-правового договора и (или) доверенности».

Действие Базовых стандартов распространяется на все страховые и перестраховочные организации. В качестве исключений можно указать наличие иных положений, предусмотренных законами об обязательном страховании (ОСАГО, ОСОПО, ОСГОП, ОМС и иные), международными соглашениями («Зеленая карта»), договорами перестрахования с иностранными организациями.

Контроль за соблюдением страховщиками требований Базовых стандартов осуществляют контрольно-дисциплинарные органы ВСС, в частности Контрольное управление и Дисциплинарное управление. В ВСС разработан внутренний документ «Система мер воздействия и порядок их применения за несоблюдение членами ВСС требований базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов ВСС», в соответствии с которым осуществляется применение мер при нарушении страховыми организациями Базового стандарта ЗПП. В качестве мер воздействия, которые могут быть наложены на страховую организацию дисциплинарной комиссией ВСС, указываются предупреждение, требование об устранении нарушения, штраф, исключение из саморегулируемой организации.

Базовые стандарты ВСС занимают промежуточное положение между страховым законодательством и нормативно-правовыми актами Банка России и внутренними документами страховых организаций. **Базовые стандарты** не заменяют собой действующего страхового законодательства, а *уточняют, раскрывают, конкретизируют реализацию отдельных его положений, приводя к единообразию (стандартизируя) деятельность страховых организаций по наиболее важным и актуальным вопросам.*

2.1.2 Общая информация о Базовом стандарте операций

Базовый стандарт операций предъявляет требования к следующим аспектам деятельности страховых организаций:

- к правилам и договорам страхования;
- к процедуре исполнения договоров страхования (процессу урегулирования);
- к организации деятельности страховых агентов;
- к защите информации.

Страховому агенту (работникам страхового агента – юридического лица) важно обратить внимание на следующие требования к правилам и договорам страхования, которые затрагиваются в процессе заключения договора страхования:

- наличие полномочий у страхового агента при заключении договора страхования;
- идентификация подписанта договора со стороны страховщика;
- проверка наличия имущественного интереса;
- уведомление о дополнительных условиях для заключения договора страхования;
- заполнение письменного заявления;
- условия предоставления правил страхования.

Таблица №1

Требования к правилам и договорам страхования со стороны Базового стандарта операций, реализация которых осуществляется страховыми агентами

Требование Базового стандарта операций	Содержание и реализация требования
Наличие полномочий у страхового агента на заключение договора страхования	Полномочия подтверждаются доверенностью и/ или гражданско-правовым договором (договор поручения, договор агентирования, договор об оказании услуг страхового брокера). Полномочия подтверждаются только для заключения договора страхования, по иным действиям по заключению договора страхования доверенность не требуется.
Идентификация подписанта договора со стороны страховщика	Наличие в договоре страхования фамилии, имени, отчества (при наличии) или инициалов, должности (при подписании договора работником страховщика) лица, подписывающего от имени страховщика договор страхования, а также сведения о документе, подтверждающим полномочия данного лица.
Проверка наличия имущественного интереса	Страховой агент должен проверить наличие имущественного интереса по установленным страховщиком правилам. При отсутствии проверки информировать страхователя о возможности отказа в выплате при отсутствии имущественного интереса.
Уведомление о дополнительных условиях для заключения договора страхования	Уведомление о дополнительных условиях к заключению договора страхования и порядке их реализации, в частности, об осмотре подлежащего страхованию имущества; медицинском обследовании лица, в отношении которого заключается договор.
Заполнение письменного заявления	По просьбе страхователя и с его слов заявление о заключении договора страхования и прилагаемые к нему документы (описи, списки, анкеты и т.п.) могут быть заполнены страховым агентом.
Условия предоставления правил страхования (документа, на который имеется ссылка в договоре)	Документ, на который имеется ссылка в договоре страхования, может быть: - изложен в договоре страхования (страховом полисе) на его оборотной стороне;

Требование Базового стандарта операций	Содержание и реализация требования
	<ul style="list-style-type: none"> - приложен к договору страхования (страховому полису) как его неотъемлемая часть; - размещен по ссылке на адрес размещения таких условий на сайте страховщика в сети «Интернет»; - направлен в виде файла, содержащего текст данного документа, на указанный страхователем адрес электронной почты; - вручен страхователю в виде электронного носителя информации, на котором размещен файл, содержащий текст данного документа; - вручен в виде бумажного текста по требованию страхователя.

Требования Базового стандарта операций к процедуре исполнения договоров страхования (**процессу урегулирования**) связаны:

- с идентификацией получателей страховых услуг на этапе выплат;
- со сроками принятия решения об осуществлении страховой выплаты, сроками и порядком осуществления страховой выплаты;
- с порядком приема документов от получателей страховых услуг при наступлении событий, имеющих признаки страхового случая;
- с порядком осуществления возмещения причиненного вреда в натуре;
- с мерами, направленными на обеспечение ответственности за несоблюдение порядка осуществления возмещения причиненного вреда в натуре;
- с порядком проведения осмотра поврежденного застрахованного имущества (обследования застрахованного лица) и с мерами, направленными на достижение соглашения о месте и сроках проведения такого осмотра (обследования).

Если страховые агенты не участвуют в процедурах исполнения договоров страхования (урегулирования убытков), что наблюдается в большинстве страховых организаций, то данные требования Базового стандарта операций не связаны с их деятельностью.

Требования Базового стандарта операций к защите информации, полученной страховщиком при осуществлении им страховой деятельности, реализуются через обеспечение соблюдения требований, определенных законодательством Российской Федерации, иными нормативно-правовыми актами и национальными стандартами. Страховые агенты исполняют обязанности по защите информации, предусмотренные гражданско-правовыми договорами со страховыми организациями.

Базовый стандарт операций описывает следующие требования по взаимодействию страховых агентов и страховых организаций:

- к гражданско-правовым договорам со страховыми агентами;
- к соблюдению Базового стандарта операций;
- по раскрытию информации получателям страховых услуг;
- по обеспечению информацией, которая требуется для выполнения Базовых стандартов;
- обучению страховых агентов;
- по образованию и профессиональной подготовке страховых агентов;
- по контролю за деятельностью страховых агентов;
- по информации для реестров страховых агентов.

Таблица №2

Требования к организации деятельности страховых агентов

Требование Базового стандарта операций	Содержание и реализация требования
К договорам со страховыми	В гражданско-правовых договорах со страховыми

Требование Базового стандарта операций	Содержание и реализация требования
агентами	<p>агентами должны быть отражены следующие пункты:</p> <ul style="list-style-type: none"> - перечень полномочий страхового агента; - перечень видов страхования или страховых продуктов, по которым страховой агент уполномочен заключать договор страхования; - требования к оформлению договоров страхования; - требования по получению страховой премии, порядку и срокам ее передачи страховщику; - требования к сохранности бланков строгой отчетности; - порядок определения и выплаты вознаграждения за оказанные по гражданско-правовому договору услуги; - требования по соблюдению коммерческой тайны и обеспечению конфиденциальности при получении информации; - ответственность за нарушение обязательств по агентскому договору; - порядок прекращения и досрочного расторжения агентского договора.
Обязанность соблюдения Базовых стандартов страховыми агентами	Отражение в договорах со страховыми агентами их обязанности по соблюдению требований Базовых стандартов.
По информированию получателей страховых услуг	Страховые агенты должны раскрывать получателям страховых услуг, в том числе потенциальным, информацию в объеме, указанном в Базовом стандарте операций и Базовом стандарте ЗПП. Данная обязанность может указываться в гражданско-правовом договоре со страховым агентом.
По обеспечению информацией, которая требуется для выполнения Базовых стандартов	Обязанностью страховщика является обеспечение страхового агента информацией о деятельности страховщика и страховых услугах (программах, продуктах). В агентском договоре может быть отражен механизм передачи информации, ее обновления, а также каким образом фиксируется получение информации страховым агентом
По обучению страховых агентов	Страховщик обязан обеспечить проведение соответствующего инструктажа (обучения) страхового агента и (или) сотрудников страхового агента – юридического лица, осуществляющих взаимодействие со страхователями, в целях предоставления им информации.
По образованию и подготовке страховых агентов	Страховщик определяет необходимый уровень образования и профессиональной подготовки страховых агентов (сотрудников страхового агента – юридического лица, осуществляющих взаимодействие со страхователями)
По контролю за деятельностью страховых агентов	В страховой организации определяется порядок контроля за деятельностью страховых агентов, а также ответственные лица и периодичность контроля.
По информации для реестров страховых агентов (ведется страховщиком или	<ul style="list-style-type: none"> - фамилия, имя, отчество или наименование страхового агента – юридического лица; - адрес сайта страхового агента – юридического лица в

Требование Базового стандарта операций	Содержание и реализация требования
передается в объединение страховщиков)	сети «Интернет»; - СНИЛС агента физического лица или ИП; - ИНН агента юридического лица; - дата, номер и срок действия агентского договора; - виды страхования (страховые продукты), которые вправе предлагать страховой агент.

2.1.3 Общая информация о Базовом стандарте ЗПП

Базовый стандарт ЗПП регулирует взаимоотношения работников, страховых агентов – физических лиц и работников страховых агентов – юридических лиц с получателем страховых услуг. В п.5.1.1 Базового стандарта ЗПП подчеркивается, что при заключении договора страхования страховым агентом также применяются правила, установленные документом. При этом страховая организация обязана включать в договор со страховым агентом положения, обязывающие страхового агента соблюдать требования Базового стандарта ЗПП, *ответственность за нарушение которых несет страховая организация.*

В процессе заключения договора страхования требования базового стандарта ЗПП регламентируют следующие бизнес-процессы в страховой организации:

- информирование получателей страховых услуг о страховой организации и страховых услугах;
- организация работы офисов страховой организации, в том числе офисов страховых агентов;
- требования к официальным сайтам страховых организаций, а также к сайтам страховых агентов (при их наличии);
- обучение работников, взаимодействующих с получателями страховых услуг, страховых агентов физических лиц и работников страховых агентов – юридических лиц;
- порядок рассмотрения жалоб и обращений получателей страховых услуг;
- иные механизмы защиты прав получателей страховых услуг.

Базовый стандарт ЗПП уточняет и расширяет перечень информации для раскрытия получателю страховых услуг, который указывается в законе «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (пункт 6 статьи 6). *Страховые агенты непосредственно участвуют в раскрытии информации,* так как в Базовом стандарте в п.5.2 отмечается, что страховые агенты предоставляют получателям страховых услуг информацию о деятельности страховой организации и страховых услугах, а также размещают ее на своем официальном сайте (при его наличии) и в офисе (при его наличии). Более подробно изучение раскрываемой страховщиками информации производится в последующих лекциях.

При взаимодействии страхового агента с получателем страховых услуг в офисном помещении (страховой компании или непосредственно страхового агента физического или юридического лица) Базовый стандарт ЗПП предъявляет минимальные требования к их оборудованию:

1. *Соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам,* в том числе по требованиям освещения, поддержания допустимой температуры воздуха (например, СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 21 июня 2016 г. № 81).
2. *Оборудование офиса инвентарем и мебелью, расходными материалами, необходимыми для взаимодействия с получателями страховых услуг, в том числе для заключения договоров страхования.*
3. *Размещение в офисе информации о деятельности страховой организации.* Информация должна быть размещена на бумажных носителях, в доступных для потребителей

страховых услуг местах. Специальных требований по размещению информации не приводится.

4. *Оказание услуг в соответствии с назначением офиса и специализацией работников.*

5. *Необходимое оборудование офиса для обслуживания лиц с ограниченными возможностями (средства технического доступа, допуск переводчиков, возможности усиления звука, распечатка большего шрифта и прочее).*

6. *Визуальная идентификация работников страховой организации (бейджи, таблички, содержащие фамилию, имя и должность работника), в том числе страховых агентов.*

В Базовом стандарте ЗПП приводится перечень требований к официальным сайтам страховых организаций. В качестве ключевых можно указать следующие требования:

1. Размещение адреса сайта страховой организации в Едином государственном реестре субъектов страхового дела;

2. Имя официального сайта должно принадлежать страховой организации (исключения для страховых групп);

3. Имя официального сайта должно быть зарегистрировано в российской доменной зоне («.ru», «.rf» и «.su») (исключения для страховых групп и филиалов иностранных страховых организаций).

4. Наличие структуры сайта (на главной странице, доступной для получателя страховых услуг).

5. Возможность работы с сайтом лиц с ограничениями зрения.

6. Ссылка на главной странице на раздел (разделы), содержащие правила страхования.

7. Размещение на сайте действующих редакций правил страхования с указанием даты начала их действия.

8. Размещение на сайте архива правил страхования с указанием дат начала и окончания их действия (при наличии действующих договоров по данным правилам).

9. Доступность информации на сайте в режиме 24/7, бесплатно, с использованием общедоступного ПО.

10. Доступность информации без регистрации или предоставления персональных данных.

Данные требования распространяются на официальные сайты страховых организаций. *Если у страхового агента имеется официальный сайт, то он должен разместить на нем информацию о деятельности страховой организации, указанную в Базовом стандарте ЗПП.* Информация может быть размещена в виде ссылки на соответствующие разделы официального сайта страховой организации, от имени и за счет которой действует страховой агент. При этом желательно, чтобы ссылка приводила не на главную страницу официального сайта, а на конкретную страницу с размещенной информацией о деятельности страховой организации.

Требования по обучению работников, взаимодействующих с получателями страховых услуг распространяются также на страховых агентов физических лиц и работников страховых агентов – юридических лиц (п.5.3.1 Базового стандарта ЗПП).

Базовый стандарт ЗПП определяет, что работники страховой организации, в том числе страховые агенты, должны владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей (трудовой договор, внутренние документы СО, Базовый стандарт ЗПП п.2.1) и уметь в доступной форме представить информацию получателю страховых услуг.

Со своей стороны страховая организация должна проводить обучение работников, взаимодействующих с получателями страховых услуг с целью получения, изучения и обновления информации, разработать Стандарт (Положение) обучения работников, взаимодействующих с получателями страховых услуг.

При этом работники страховой организации (соответственно и страховые агенты) допускаются к работе с получателями страховых услуг только после прохождения обучения. Если работник не прошел обучения, то он может работать с

получателем страховых услуг только под руководством работника, который прошел обучение.

Также страховой агент физическое лицо или работники страхового агента юридического лица являются важнейшим звеном в системе приема жалоб получателей страховых услуг. *Функции страховых агентов по работе с обращениями получателей страховых услуг заключаются в следующем:*

- по запросу получателя страховых услуг предоставлять рекомендации по подготовке обращений в страховую организацию. Рекомендации по подготовке обращений должны размещаться на официальном сайте страховой организации, но по требованию получателя должны быть предоставлены в удобном виде, например, на бумаге, в том числе страховым агентом;
- по запросу получателя страховых услуг проинформировать о способах подачи обращения в страховую организацию;
- по запросу получателя страховых услуг проинформировать о сроках рассмотрения обращений, механизмах получения ответов и прочих аспектах работы с обращениями;
- *принять обращения получателя страховых услуг и передать в страховую организацию в течение одного рабочего дня.*

Также страховые агенты должны по требованию получателя страховых услуг информировать их о возможностях реализации механизмов защиты их прав и интересов, в частности:

- об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за страховой деятельностью страховых организаций (с указанием ссылки на сайт или официальный адрес);
- о способах и адресах для направления обращений получателей страховых услуг в страховую организацию, в органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых организаций, в саморегулируемую организацию, а также в орган досудебного рассмотрения споров (при наличии);
- о способах защиты прав получателей страховых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии);
- о содержании (предоставление текста) Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации (Базового стандарта ЗПП).

2.1.4 Этапы взаимодействия страховой организации с получателем страховых услуг

Процесс пользования страховой услугой получателем страховых услуг может включать следующие этапы:

- Этап №1. Преддоговорное взаимодействие.
- Этап №2. Заключение договора страхования.
- Этап №3. Сопровождение договора страхования.
- Этап №4. Получение страховых услуг (урегулирование по договору страхования).

Таблица №3

Содержание этапов взаимодействия страховой организации с получателем страховых услуг

Этап	Содержание этапа	Степень участия страховых агентов
Этап №1. Преддоговорное взаимодействие	Информирование о деятельности страховой организации по запросу Информирование о страховых программах (услугах) по запросу Обращение в страховую	Полное участие

Этап	Содержание этапа	Степень участия страховых агентов
	организацию Реализация механизмов защиты прав и интересов получателей Требования к офисам продаж	
Этап №2. Заключение договора страхования	Соблюдение требований к операциям Информирование о страховых программах (услугах) в полном объеме Обращение в страховую организацию Реализация механизмов защиты прав и интересов получателей Требования к офисам продаж	Полное участие
Этап №3. Сопровождение договора страхования	Информирование о страховых программах (услугах) по запросу Обращение в страховую организацию Реализация механизмов защиты прав и интересов получателей	Полное участие
Этап №4. Получение страховых услуг (урегулирование по договору страхования)	Информирование о страховых программах (услугах) по запросу Обращение в страховую организацию Реализация механизмов защиты прав и интересов получателей	Ограниченное участие

Таким образом, страховой агент физическое лицо или работники страхового агента юридического лица подпадают под требования Базовых стандартов Всероссийского союза страховщиков на этапах заключения и сопровождения договоров страхования.

Ключевые требования к страховым агентам в процессе взаимодействия с получателями страховых услуг, предъявляемые Базовыми стандартами, касаются следующих процессов:

- Информирование о деятельности страховой организации;
- Информирование о страховых программах (услугах);
- Соблюдение требований к операциям, прежде всего, через уведомление об отдельных аспектах;
- Обеспечение обращения в страховую организацию;
- Реализация иных механизмов защиты прав и интересов получателей;
- Обеспечение минимальных требований к офисам, в которых осуществляется взаимодействие с получателем страховых услуг.

Также Базовые стандарты Всероссийского союза страховщиков предъявляют требования к взаимодействию страховых организаций и страховых агентов, которые связаны:

- с содержанием гражданско-правовых договоров со страховыми агентами;
- с обучением страховых агентов.