

## **Лекция №2. Классификация получателей страховых услуг и особенности взаимодействия с каждой группой получателей. Требования к оборудованию места взаимодействия и к работнику страховой организации.**

План лекции:

1. Классификация получателей страховых услуг
2. Требования к офисам по санитарно-техническим нормам.
3. Требования к офисам по информированию.
4. Требования к офисам по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями.
5. Требования к офисам по приему обращений получателей страховых услуг.

### **2.2.1 Классификация получателей страховых услуг**

В Базовом стандарте защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации (далее Базовом стандарте ЗПП), приводится определение получателя страховых услуг.

Документ относит к **получателям страховых услуг** как физических (в том числе индивидуальных предпринимателей), так и юридических лиц, а именно:

- *потенциальных получателей, то есть обратившихся в страховую организацию с намерением заключить договор страхования;*
- *страхователей;*
- *застрахованных лиц;*
- *выгодоприобретателей.*

Также информация о деятельности страховой организации должна предоставляться не только вышеперечисленным категориям лиц, но и другим группам внешних аудиторий, таким как инвесторы, журналисты и прочие, которые можно объединить в группу *неограниченного круга третьих лиц.*

Таким образом, разработана следующая классификация лиц, с которыми осуществляет взаимодействие работник страховой организации или страховой агент:

1. Неограниченный круг третьих лиц, интересующихся информацией о деятельности страховщика и предлагаемых им услугах, за которой они могут обратиться в офис страховой организации.
2. Потенциальные получатели страховых услуг:
  - 2.1 Не определившиеся по вопросу заключения договора страхования, но интересующиеся услугами страховщика;
  - 2.2 Заключающие или заключившие договор страхования;
3. Страхователи и иные лица (застрахованные лица, выгодоприобретатели) по договору страхования.
  - 3.1 Получатели, обратившиеся в офис по вопросам сопровождения договора страхования;
  - 3.2 Получатели, обратившиеся за страховой выплатой.

С термином «получатель страховых услуг» пересекаются еще ряд определений, которые приводятся в законе «Об организации страхового дела», в законе «О защите прав потребителей», в гражданском кодексе Российской Федерации.

В соответствии с Законом РФ от 27.11.1992 №4015-1 (ред. от 28.11.2018) «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) ст.5 «Страхователи» страхователями являются юридические лица и дееспособные физические лица, которые либо заключили со страховщиками договоры страхования, либо являются страхователями в силу закона. Следовательно, определение страхователя по закону «Об организации страхового дела» является более широким по

сравнению с термином в базовом стандарте, так как распространяется не только на страхователей по договору страхования, но и на страхователей по закону.

Потребителем страховых услуг выступает гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий страховые услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (по Закону РФ от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей»). Следовательно, получатель страховых услуг – это более широкое понятие, распространяющееся как на физических, так и юридических лиц, в то время как потребитель страховых услуг – по закону только физическое лицо.

Таблица №4

Классификация получателей страховых услуг, обращающихся в офисы страховых организаций и страховых агентов

Вид получателей	Подвид получателей	Причины посещения офисов
Неограниченный круг третьих лиц	-	Получение информации о деятельности страховщика Подача обращения в страховую организацию
Потенциальные потребители страховых услуг	Не определившиеся с выбором страховщика и страховых услуг	Получение информации о деятельности страховщика и страховых услугах Подача обращения в страховую организацию
	Определившиеся с выбором страховщика и страховых услуг	Получение информации о деятельности страховщика и страховых услугах Заключение договора страхования Подача обращения в страховую организацию
Страхователи и иные лица по договору страхования	Обратившиеся по вопросам сопровождения	Получение информации о деятельности страховщика и страховых услугах Получение услуг. Предусмотренных договором страхования Подача обращения в страховую организацию
	Обратившиеся по страховой выплате	Получение информации о деятельности страховщика и страховых услугах, в том числе по вопросам выплат Подача документов и решение иных вопросов по страховой выплате Подача обращения в страховую организацию

### 2.2.2 Требования к офисам по санитарно-техническим нормам

Базовый стандарт ЗПП включает следующие требования к офисам страховых организаций, страховых агентов физических лиц и страховых агентов юридических лиц:

- требования к офисам по санитарно-техническим нормам;
- требования к офисам по информированию;
- требования к офисам по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями;
- требования к офисам по приему обращений.

Помимо Базового стандарта ЗПП продолжают действовать требования к офисам, в том числе страховых организаций, определенные СанПиНами и федеральным законом «О защите прав потребителей».

Базовый стандарт ЗПП предъявляет требования к санитарно-техническим нормам офисов страховщиков и страховых агентов, в которых осуществляется взаимодействия с

получателем страховых услуг, через ссылку на специальные документы – СанПиНы. Общий подход Базового стандарта ЗПП заключается в том, что офисы, в которых осуществляется взаимодействие с получателем страховых услуг, должно соответствовать санитарным и техническим правилам и нормам.

**СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах»**, на который ссылается Базовый стандарт в части санитарно-технических норм, предъявляемых к офисам страховщиков и страховых агентов, содержит требования:

- к допустимой температуре воздуха в офисе страховой организации (при среднесуточной температуре на улице выше 10°C, в офисе должно быть 23-25°C, при среднесуточной температуре на улице ниже 10°C - 22-24°C в офисе);
- к допустимому освещению в офисе;
- к допустимому уровню шума.

Требования к техническому оснащению офиса страховой организации должны соответствовать **СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»**.

Требования к компьютерам, используемым в офисах страховых организаций и страховых агентов, связаны с контролем допустимого давления и уровня звука, электромагнитных полей, отображения информации и прочие параметры. Приобретаемые компьютеры должны иметь сертификаты соответствия санитарным требованиям, которые необходимо предъявить должностным лицам Роспотребнадзора, осуществляющим проверку.

Рабочие места с компьютерами должны размещаться в офисах страховщиков и агентов с естественным освещением. Эксплуатация компьютеров в помещениях без естественного освещения допускается только при наличии расчетов, обосновывающих соответствие нормам естественного освещения и безопасность их деятельности для здоровья работающих.

Естественное и искусственное освещение должно соответствовать требованиям действующей нормативной документации. Окна в помещениях, где эксплуатируется вычислительная техника, преимущественно должны быть ориентированы на север и северо-восток.

Оконные проемы должны быть оборудованы регулируемыми устройствами типа: жалюзи, занавесей, внешних козырьков и др.

Требования по площади рабочего места для компьютеров с электронно-лучевой трубки, которые сейчас практически не используются, составляют 6 кв. м, для компьютеров с плоскими дискретными экранами (жидкокристаллические, плазменные) - 4,5 кв.м.

Для внутренней отделки интерьера помещений, где расположены ПЭВМ, должны использоваться диффузно отражающие материалы с коэффициентом отражения для потолка - 0,7 - 0,8; для стен - 0,5 - 0,6; для пола - 0,3 - 0,5.

Полимерные материалы используются для внутренней отделки интерьера помещений с ПЭВМ при наличии санитарно-эпидемиологического заключения.

Помещения, где размещаются рабочие места с компьютерами, должны быть оборудованы защитным заземлением (занулением) в соответствии с техническими требованиями по эксплуатации.

Не размещают рабочие места с компьютерами вблизи силовых кабелей и вводов, высоковольтных трансформаторов, технологического оборудования, создающего помехи в их работе.

В страховой организации использование компьютеров является вспомогательным процессом, поэтому температура, относительная влажность и скорость движения воздуха на рабочих местах должны соответствовать действующим санитарным нормам микроклимата производственных помещений.

В помещениях, оборудованных компьютерами, проводится ежедневная влажная уборка и систематическое проветривание после каждого часа работы.

Уровни положительных и отрицательных аэроионов в воздухе помещений, где расположены компьютеры, должны соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим нормативам.

Содержание вредных химических веществ в воздухе офиса страховой компании не должно превышать предельно допустимых концентраций вредных веществ в воздухе рабочей зоны в соответствии с действующими гигиеническими нормативами.

В офисах страховых организаций и страховых агентов при выполнении работ на компьютере уровни шума и вибрации на рабочих местах не должны превышать предельно допустимых значений, установленных в соответствии с действующими санитарно-эпидемиологическими нормативами.

Шумящее оборудование (печатающие устройства, серверы и т.п.), уровни шума которого превышают нормативные, должно размещаться вне помещений с компьютерами.

Рабочие столы следует размещать таким образом, чтобы видеодисплейные терминалы были ориентированы боковой стороной к световым проемам, а естественный свет падал преимущественно слева.

Искусственное освещение в помещениях для эксплуатации компьютеров должно осуществляться системой общего равномерного освещения.

Освещенность на поверхности стола в зоне размещения рабочего документа должна быть 300 - 500 лк. Освещение не должно создавать бликов на поверхности экрана. Освещенность поверхности экрана не должна быть более 300 лк.

Следует ограничивать прямую блескость от источников освещения, при этом яркость светящихся поверхностей (окна, светильники и др.), находящихся в поле зрения, должна быть не более 200 кд/м<sup>2</sup>.

Следует ограничивать отраженную блескость на рабочих поверхностях (экран, стол, клавиатура и др.) за счет правильного выбора типов светильников и расположения рабочих мест по отношению к источникам естественного и искусственного освещения, при этом яркость бликов на экране ПЭВМ не должна превышать 40 кд/м<sup>2</sup> и яркость потолка не должна превышать 200 кд/м<sup>2</sup>.

Показатель ослепленности для источников общего искусственного освещения в производственных помещениях должен быть не более 20. Показатель дискомфорта в административно-общественных помещениях не более 40, в дошкольных и учебных помещениях не более 15.

Яркость светильников общего освещения в зоне углов излучения от 50 до 90° с вертикалью в продольной и поперечной плоскостях должна составлять не более 200 кд/м<sup>2</sup>, защитный угол светильников должен быть не менее 40°.

Светильники местного освещения должны иметь непросвечивающий отражатель с защитным углом не менее 40°.

Следует ограничивать неравномерность распределения яркости в поле зрения пользователя компьютеров, при этом соотношение яркости между рабочими поверхностями не должно превышать 3 : 1 - 5 : 1, а между рабочими поверхностями и поверхностями стен и оборудования 10 : 1.

В качестве источников света при искусственном освещении следует применять преимущественно люминесцентные лампы типа ЛБ и компактные люминесцентные лампы (КЛЛ). При устройстве отраженного освещения в производственных и административно-общественных помещениях допускается применение металлогалогенных ламп. В светильниках местного освещения допускается применение ламп накаливания, в т.ч. галогенных.

Для освещения помещений с компьютерами следует применять светильники с зеркальными параболическими решетками, укомплектованными электронными пуско-регулирующими аппаратами. Допускается использование многоламповых светильников с

ЭПРА, состоящими из равного числа опережающих и отстающих ветвей. Применение светильников без рассеивателей и экранирующих решеток не допускается.

При отсутствии светильников с ЭПРА лампы многоламповых светильников или рядом расположенные светильники общего освещения следует включать на разные фазы трехфазной сети.

Общее освещение при использовании люминесцентных светильников следует выполнять в виде сплошных или прерывистых линий светильников, расположенных сбоку от рабочих мест, параллельно линии зрения пользователя при рядом расположении видеодисплейных терминалов. При периметральном расположении компьютеров линии светильников должны располагаться локализовано над рабочим столом ближе к его переднему краю, обращенному к оператору.

Коэффициент запаса (Кз) для осветительных установок общего освещения должен приниматься равным 1,4.

Коэффициент пульсации не должен превышать 5 %.

Для обеспечения нормируемых значений освещенности в помещениях для использования компьютеров следует проводить чистку стекол оконных рам и светильников не реже двух раз в год и проводить своевременную замену перегоревших ламп.

При размещении рабочих мест с компьютерами расстояние между рабочими столами с видеомониторами (в направлении тыла поверхности одного видеомонитора и экрана другого видеомонитора), должно быть не менее 2,0 м, а расстояние между боковыми поверхностями видеомониторов - не менее 1,2 м.

Экран видеомонитора должен находиться от глаз пользователя на расстоянии 600 - 700 мм, но не ближе 500 мм с учетом размеров алфавитно-цифровых знаков и символов.

Конструкция рабочего стола должна обеспечивать оптимальное размещение на рабочей поверхности используемого оборудования с учетом его количества и конструктивных особенностей, характера выполняемой работы. При этом допускается использование рабочих столов различных конструкций, отвечающих современным требованиям эргономики. Поверхность рабочего стола должна иметь коэффициент отражения 0,5 - 0,7.

Конструкция рабочего стула (кресла) должна обеспечивать поддержание рациональной рабочей позы при работе на компьютере, позволять изменять позу с целью снижения статического напряжения мышц шейно-плечевой области и спины для предупреждения развития утомления. Тип рабочего стула (кресла) следует выбирать с учетом роста пользователя, характера и продолжительности работы с компьютером.

Рабочий стул (кресло) должен быть подъемно-поворотным, регулируемым по высоте и углам наклона сиденья и спинки, а также расстоянию спинки от переднего края сиденья, при этом регулировка каждого параметра должна быть независимой, легко осуществляемой и иметь надежную фиксацию.

Поверхность сиденья, спинки и других элементов стула (кресла) должна быть полумягкой, с нескользящим, слабо электризующимся и воздухопроницаемым покрытием, обеспечивающим легкую очистку от загрязнений.

Высота рабочей поверхности стола для взрослых пользователей должна регулироваться в пределах 680 - 800 мм; при отсутствии такой возможности высота рабочей поверхности стола должна составлять 725 мм.

Модульными размерами рабочей поверхности стола для компьютера, на основании которых должны рассчитываться конструктивные размеры, следует считать: ширину 800, 1000, 1200 и 1400 мм, глубину 800 и 1000 мм при нерегулируемой его высоте, равной 725 мм.

Рабочий стол должен иметь пространство для ног высотой не менее 600 мм, шириной - не менее 500 мм, глубиной на уровне колен - не менее 450 мм и на уровне вытянутых ног - не менее 650 мм.

- Конструкция рабочего стула должна обеспечивать:
- ширину и глубину поверхности сиденья не менее 400 мм;
  - поверхность сиденья с закругленным передним краем;
  - регулировку высоты поверхности сиденья в пределах 400 - 550 мм и углов наклона вперед до 15° и назад до 5°;
  - высоту опорной поверхности спинки  $300 \pm 20$  мм, ширину - не менее 380 мм и радиус кривизны горизонтальной плоскости - 400 мм;
  - угол наклона спинки в вертикальной плоскости в пределах  $\pm 30^\circ$ ;
  - регулировку расстояния спинки от переднего края сиденья в пределах 260 - 400 мм;
  - стационарные или съемные подлокотники длиной не менее 250 мм и шириной - 50 - 70 мм;
  - регулировку подлокотников по высоте над сиденьем в пределах  $230 \pm 30$  мм и внутреннего расстояния между подлокотниками в пределах 350 - 500 мм.

Рабочее место пользователя компьютером следует оборудовать подставкой для ног, имеющей ширину не менее 300 мм, глубину не менее 400 мм, регулировку по высоте в пределах до 150 мм и по углу наклона опорной поверхности подставки до 20°. Поверхность подставки должна быть рифленой и иметь по переднему краю бортик высотой 10 мм.

Клавиатуру следует располагать на поверхности стола на расстоянии 100 - 300 мм от края, обращенного к пользователю, или на специальной регулируемой по высоте рабочей поверхности, отделенной от основной столешницы.

Также предъявляются определенные требования к электромагнитным полям и визуальным параметрам на рабочих местах с компьютерами.

**СанПиН 1.2.1253-03 «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых»** применяется к печатной продукции, в том числе договорам и правилам страхования, которые используются в офисах страховых организаций и страховых агентов. Документ относит договора страхования, правила страховая и иную страховую документацию, передаваемую получателям страховых услуг, ко второй категории изданий к разделу «офисные». Не соблюдение СанПиН 1.2.1253-03 затрудняет визуальное восприятие текста документа, что не позволяет потребителю полную информацию и сделать правильный выбор. Информация, представленная в договорах страхования, правилах страховая и иной страховой документации, направлена на получение потребителем сведений об их содержании. В связи с этим, страховая организация при формировании условий договора, правила страховая и иной страховой документации обязана учитывать положения названного СанПиН, поскольку оно влияет на восприятие получателем страховых услуг текста договора и иных документов.

Таким образом в соответствии с СанПиН 1.2.1253-03 «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых» договоры страхования, правила страховая и иная страховая документация, передаваемая страхователям, относится ко второй категории изданий к разделу «офисные».

В таблице №5 приведены требования к шрифтовому оформлению текста в изданиях второй группы.

Таблица №5

Требования к шрифтовому оформлению текста в изданиях второй категории

Кегль шрифта, пункты, не менее	Увеличение интерлиньяжа (+; -)	Длина строки				Начертание шрифта
		минимальная		максимальная		
		квадраты	мм	квадраты	мм	
9	+	2 ¾	50	7	126	Нормальное светло прямое
9	-	2 ¾	50	6 ¾	122	

8	+	2 ½	45	6	108	
8	-	2 ¾	50	6	108	
7	+	2 ¼	41	4 ½	81	
6	+	2 ¼	41	4 ½	81	

В СанПиН 1.2.1253-03 «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых» указываются следующие требования к изданиям второй группы:

- Размер корешковых полей на развороте издания рекомендуется не менее 26 мм при бесшвейном скреплении, не менее 20 мм при скреплении шитьем нитками.
- При печати текста на цветном, сером фоне, участках многокрасочных иллюстраций оптическая плотность фона должна быть не более 0,3.
- При печати черной краской интервал оптических плотностей элементов изображения текста и бумаги в издании должен быть не менее 0,7.
- В издании для основного текста не следует применять цветные краски на цветном фоне.
- В издании для основного текста не рекомендуется применять цветные краски.
- Шрифтовое оформление заголовков и подписей под иллюстрациями не регламентируется.
- Дефекты, приводящие к искажению или потере информации, ухудшающие удобочитаемость и/или условия чтения, в издании не допускаются (непропечатка, затеки клея).
- В изданиях второй категории шрифтовое оформление основного и дополнительного текста должно соответствовать требованиям таблицы 2.
- В изданиях второй категории при кегле шрифта основного и дополнительного текста более 9 пунктов минимальная длина строки должна быть не менее 3 1/2 квадрата (63 мм), максимальная длина строки, начертание гарнитуры и объем дополнительного текста не регламентируются.
- В изданиях второй категории не регламентируется начертание гарнитуры дополнительного текста объемом не более 2000 знаков при кегле шрифта более 7 пунктов и объемом не более 500 знаков при кегле шрифта не менее 6 пунктов.
- Кегль шрифта и увеличение интерлиньяжа выделений текста должны быть не менее кегля шрифта основного текста.
- Для основных элементов буквенных и числовых формул допускается применять шрифт на 2 пункта меньше кегля шрифта основного текста. Кегль шрифта вспомогательных элементов формул должен быть не менее 5 пунктов. Увеличение интерлиньяжа между подстрочными элементами формул (примеров) верхней строки и надстрочными элементами формул (примеров) нижней строки должно быть не менее 2 пунктов.
- В текстовых таблицах кегль шрифта должен быть не менее 6 пунктов, расстояние между колонками не менее 4 мм, длина строки не регламентируется.
- В схемах, диаграммах и т.п. кегль шрифта не регламентируется.
- Для основного текста допускается применять выворотку шрифта при кегле не менее 12 пунктов, увеличении интерлиньяжа не менее 4 пунктов. При объеме текста не более 2000 знаков на странице допускается выворотка шрифта кеглем не менее 10 пунктов, при объеме текста не более 200 знаков на странице — кеглем не менее 9 пунктов. Оптическая плотность фона для выворотки шрифта должна быть не менее 0,4.
- Расстояние между колонками при многоколонном тексте должно быть не менее 6 мм, при наличии разделительной линии — не менее 4 мм.
- При печати изданий на газетной бумаге кегль шрифта текста и формул должен быть на 1 пункт больше установленного кегля шрифта.
- Для печати текста (кроме вклеек, вкладок, приклеек и др.) следует применять бумагу, предназначенную для печати книжных изданий (офсетную, типографскую, мелованную, книжно-журнальную и др.).

Газетную бумагу допускается применять только при соблюдении требования по кеглю.

В Базовом стандарте ЗПП отдельно оговаривается, что офис страховой организации и страховых агентов должен быть оснащен оборудованием, инвентарем и мебелью, расходными материалами, необходимыми для взаимодействия с получателями страховых услуг, в том числе для заключения договоров страхования, приема заявлений и других обращений от получателей страховых услуг.

Офисы страховой организации и страховых агентов должны по Базовому стандарту ЗПП соответствовать своему функциональному назначению, то есть в офисах, предназначенных для продаж страховых услуг должны осуществляться процедуры по заключению договоров страхования, а в офисах урегулирования должно осуществляться исполнение договоров страхования. Работники офисов должны иметь соответствующие полномочия на заключение или исполнение договоров страхования. К сожалению, в Базовом стандарте ЗПП остался нерассмотренным вопрос о степени выполнения процедур заключения или урегулирования по договорам страхования. Другими словами, должны ли в офисе, предназначенном для продаж страховых услуг, заключаться договора страхования по всем видам страхования, на которые страховщик имеет лицензию, или офисы могут иметь специализацию по видам страхования?

### 2.2.3 Требования к офисам по информированию

**Основные требования к офисам страховых организаций** в части информирования получателей страховых услуг *определяются законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» и Базовым стандартом ЗПП, требования к офисам страховых агентов – Базовым стандартом ЗПП.*

Требования к офисам в соответствии с законом «О защите прав потребителей» предусматривают требования к уголку потребителя и требования к вывески страховой организации. Уголок потребителя в офисе страховой организации может реализовываться:

- в виде папки потребителя (папка с файлами, в которые могут быть размещены все документы);
- в виде информационного стенда с прозрачными карманами для документов;
- в виде информационной вращающейся стойки.

Уголок потребителя располагается в доступном (желательно видимом) для получателей страховых услуг, на нем крупными буквами размещается надпись «Информация для потребителя». Состав документов, размещаемый в уголке потребителя в офисе страховой организации, указывается в таблице №6.

Таблица №6

Перечень информации (документов) для размещения в «уголке потребителя» в офисе страховой организации

Документ (информация)	Особенности размещения
Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»	Требований по форме размещения нет. Но лучше размещать типографское издание с точки зрения достоверности информации
Книга отзывов и предложений	Может быть размещена на стенде или предоставлена по первому требованию
Лицензия на страховую деятельность	Копия свидетельства о регистрации Размещаются копии лицензии и приложения к ней с разрешенными видами страхования
Правила пожарной безопасности	Могут предоставляться как в типографском, так и распечатанном варианте
План эвакуации в случае пожара	В доступной для восприятия форме, согласованный с МЧС
Информация о внеочередном обслуживании отдельных категорий граждан	Лица с ограниченными возможностями и прочие категории

Документ (информация)	Особенности размещения
Телефоны экстренных служб и контролирующих органов	В качестве экстренных служб необходимо указывать тел. МЧС, МВД, Скорой помощи. Контролирующими организациями для страховой компании являются Центральный банк Российской Федерации и Территориальное отделение Роспотребнадзора
Правила страхования по различным видам страхования и тарифы	По всем видам страхования, которые потребитель может приобрести в офисе или по которым происходит урегулирования, должны быть представлены правила и тарифы.

- К категориям граждан, имеющих право на внеочередное обслуживание, относятся:
- Герои Социалистического Труда;
  - полные кавалеры ордена Трудовой Славы ст. 1.1, 5 Федерального закона от 09.01.1997 № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»
  - инвалиды войны, пп. 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;
  - участники Великой Отечественной войны пп. 19 п. 1 ст. 15 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ;
  - лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» пп. 15 п. 1 ст. 18 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ;
  - герои Советского Союза;
  - герои Российской Федерации;
  - полные кавалеры ордена Славы (ст. 1.1, 7 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»);
  - инвалиды I и II групп (абз. 6 п. 1 Указа Президента РФ от 02.10.1992 № 1157).

В офисе страховой организации, в котором осуществляется взаимодействие с получателем страховых услуг, перед центральным входом размещается нерегистрируемая вывеска, на которой отражается следующая информация: организационно-правовая форма, фирменное название, режим работы, место нахождения, вид деятельности страховой организации. Вывеска на офисе страховой организации подсвечивается в темное время суток внутренними источниками света.

Также над каждым входом в офис страховой организации для граждан размещается информационная табличка размером от 0,15 до 0,7 кв. м. и высотой букв не менее 2 см. Информационные таблички могут быть заменены надписями на стекле витрины, входной двери и прочих элементов офиса страховой организации.

Базовый стандарт ЗПП содержит прямое указание на размещение в офисе информационных материалов о деятельности страховой организации. Поэтому в офисе страховой организации и страховых агентов, в котором осуществляется заключение договоров страхования, необходимо разместить информацию о деятельности страховой организации на бумажных носителях, например, в папках с надписью «Информация о деятельности страховой организации для получателя страховых услуг» или в уголке потребителя. Размещению в офисе страховой организации, в котором осуществляется заключение договоров страхования, подлежит следующая информация:

- о полном и сокращенном наименовании страховой организации (при наличии), об используемом страховой организацией знаке обслуживания (при наличии);
- об адресе места нахождения страховой организации и ее офисов с указанием их назначения, о контактном телефоне, по которому осуществляется связь со страховой организацией, об адресе официального сайта;

- о номере и дате выдачи лицензии на право осуществления страховой деятельности;
- о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о дате приема в члены саморегулируемой организации), об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из саморегулируемой организации);
- о фамилиях, именах и отчествах членов совета директоров (наблюдательного совета), о лицах, занимающих должность единоличного исполнительного органа (членах коллегиального исполнительного органа), о лицах, занимающих должность главного бухгалтера;
- о страховой группе, в состав которой входит страховая организация (при наличии);
- о перечне осуществляемых страховой организацией видов страхования;
- 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);
- текст Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации.
- иную информацию, размещение которой предусмотрено законодательством Российской Федерации, с учетом требований к месту ее размещения.

*Также к информированию нужно отнести требование по визуальной идентификации работников офисов страховых организаций, непосредственно взаимодействующих с получателями страховых услуг, которое реализуется через бейджи или таблички, содержащими фамилию, имя и должность работника.*

#### **2.2.4 Требования к офисам по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями**

В офисах страховых организаций должны быть созданы условия по обслуживанию получателей страховых услуг с ограниченными возможностями здоровья с учетом требований законодательства о социальной защите инвалидов. Для организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления страховых услуг должны быть обеспечены:

- условия для беспрепятственного доступа к помещению, в котором предоставляются страховые услуги (пандусы, лифты и прочие);
- возможность самостоятельного передвижения по офисам страховых организаций, а также входа в такие помещения и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещения, в том числе с использованием;
- условия использования кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, ответственных за предоставление страховых услуг;
- оснащение помещений специальным оборудованием для удобства и комфорта инвалидов для возможности кратковременного отдыха в сидячем положении.

Также страховая организация осуществляет допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, обеспечивает возможность увеличения и (или) звукового воспроизведения текста договора страхования и иных документов, подписываемых получателем страховых услуг, возможность печати документов с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров,

препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями здоровья информации о страховых услугах наравне с другими лицами.

### **2.2.5 Требования к офисам по приему обращений получателей страховых услуг**

В офисах страховых организаций или страховых агентов работники должны обладать необходимой информацией, включающей рекомендации по подготовке обращений в страховую организацию (размещаются на сайте, но по требованию получателя должны быть предоставлены в удобном виде, например, на бумаге), способах подачи обращения в страховую организацию, а также о сроках рассмотрения обращений.

При подготовке обращения в страховую организацию получателю страховых услуг должны предоставить (в устном виде и/ или на бумажном носителе) рекомендации по следующим вопросам:

- на имя кого составлять рекомендацию;
- какие обязательные реквизиты включить в обращение;
- какие обстоятельства указать в обращении.

*Обращение может быть написано без адресного получателя, либо на имя генерального директора страховой организации, либо на имя конкретного получателя с указанием фамилии, имени, отчества, должности и подразделения.*

В обращении получателя страховых услуг должны быть в обязательном порядке указаны:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) – для получателя страховых услуг - физического лица;
- наименование - для получателя страховых услуг - юридического лица;
- почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон;
- подтверждение полномочий представителя или адвоката при подаче ими обращений от имени получателя страховых услуг;
- подпись для обращений на бумажном носителе. Для получателей страховых услуг - юридических лиц необходимо указание фамилии, имени, отчества (при наличии) лица, подписавшего обращение и подтверждение полномочий данного подписанта о представлении интересов юридического лица;

**При отсутствии вышеуказанной информации обращение получателя страховых услуг в соответствии с Базовым стандартом ЗПП может быть оставлено без ответа.**

Для оперативного и всестороннего рассмотрения обращения получателя страховых услуг в обращении также рекомендуется указать:

- номер договора, заключенного между получателем страховых услуг и страховой организацией;
- изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- наименование подразделения, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника страховой организации, действия (бездействия) которого обжалуются;
- копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства;
- иные доказательства (видео, аудиозаписи, документы и прочие), которые могут оказать содействие в рассмотрении обращения.

По требованию получателя страховых услуг работники офисов страховщиков и страховые агенты информируют о способах подачи обращений в страховую организацию. Подача обращения на бумажном носителе возможна посредством следующих механизмов:

- через уполномоченных работников в офисах страховой организации, в том числе через экспедицию;
- через страховых агентов;
- через почтовую связь.

Обращения получателей страховых услуг в электронной форме могут быть переданы в страховую организацию следующими способами:

- путем направления на электронный адрес приема обращений в электронном виде;
- путем направления обращения из личного кабинета получателя страховых услуг, зарегистрированного на сайте страховой организации;
- путем направления обращения из мобильного приложения, позволяющего идентифицировать получателя страховых услуг.

Обращения получателей страховых услуг в электронной форме, направленные на другие адреса электронной почты или другими способами, признаются не поступившими в страховую организацию.

Также работники офисов страховой организации и страховые агенты должны по требованию получателя страховых услуг разъяснить и предоставить на бумажном носителе сроки рассмотрения обращения (представлены в таблице №6).

Таблица №6

Сроки рассмотрения обращений получателей страховых услуг в страховую организацию

Этап рассмотрения жалоб и обращений	Срок
Поступление жалобы страховому агенту. Передача жалобы в страховую организацию	1 рабочий день
<b>Регистрация жалобы и обращения</b> Регистрации подлежат все жалобы, в том числе в электронном виде, поступившие в компанию	<b>3 рабочих дня</b>
Информирование потребителя о получении жалобы или обращения При электронном обращении в обязательном порядке, при бумажном обращении – по запросу потребителя	<b>Одномоментно с регистрацией</b> (поступлением запроса на информирование)
Рассмотрение обращения	<b>До 30 дней с момента регистрации</b>
Направление мотивированного ответа потребителю Ответ может содержать уведомление о продлении сроков рассмотрения по причине необходимости проведения проверки (экспертизы) и (или) получения документов от других организаций	Максимально на 30 день с момента регистрации
Решение об оставлении жалобы или обращения без ответа	Максимально на 30 день с момента регистрации
Хранение обращений и материалов их рассмотрения	Не менее двух лет