

Лекция №3. Обязанности работника по раскрытию информации неограниченному кругу лиц

План лекции:

1. Нормативно-правовое регулирование раскрытия информации страховыми организациями.
2. Особенности раскрытия информации в офисе и на сайте.
3. Принципы предоставления информации получателям страховых услуг
4. Базовые сведения о страховых организациях
5. Информирование о правилах страхования
6. Практические аспекты раскрытия информации страховыми агентами о деятельности страховой организации

2.3.1 Нормативно-правовое регулирование раскрытия информации страховыми организациями

Страховым организациям следует учитывать страховое законодательство, требования международных, национальных и базовых стандартов, указаний Банка России, в которых представлены требования к информации, порядку ее публикации и распространения:

- Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ-57056-2016 «Руководство по защите прав потребителей услуг добровольного имущественного страхования»;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 58183-2018 «Руководство по защите прав потребителей услуг добровольного личного страхования. Общие требования»;
- Указание Банка России от 20 ноября 2015 № 3854-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования»;
- Указание Банка России от 11.01.2019 № 5055-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренды, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика»;
- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации, утв. Банком России 09.08.2018;
- Базовый стандарт совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке, утв. Банком России 09.08.2018.

Наличие такого значительного количества документов, подробно регламентирующих, в том числе вопросы информирования потребителей, связано с необходимостью неуклонного обеспечения прав и интересов страхователей, выгодоприобретателей и застрахованных лиц, уровень финансовой грамотности которых не всегда является высоким.

В соответствии с требованиями п.6 ст.6 Закона РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» в целях доведения до страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей, лиц, имеющих намерение заключить договор страхования, информации о своей деятельности страховщик должен иметь собственный сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещается, в частности, следующая информация:

- полное наименование, адрес (место нахождения), номера телефонов, режим работы страховщика, его филиалов и представительств;
- сведения о руководителях, об акционерах (участниках, членах) страховщика;
- сведения о правоустанавливающих документах, включая сведения об основном государственном регистрационном номере, идентификационном номере налогоплательщика, о регистрационном номере в едином государственном реестре субъектов страхового дела, а также сведения о лицензии страховщика и сроке ее действия;
- перечень осуществляемых видов страхования;
- правила страхования и страховые тарифы;
- годовая бухгалтерская (финансовая) отчетность страховщика и подтверждающее ее достоверность аудиторское заключение за три предыдущих отчетных года;
- годовая консолидированная финансовая отчетность и подтверждающее ее достоверность аудиторское заключение за три предыдущих отчетных года;
- присвоенные страховщику рейтинговыми агентствами рейтинги (в случае присвоения);
- сведения о деятельности страховщика, об опыте его работы по видам страхования;
- сведения об участии в ассоциациях (союзах), в том числе в саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка и профессиональных объединениях страховщиков.

2.3.2 Особенности раскрытия информации в офисе и на сайте

Базовыми и национальными стандартами, указаниями Банка России дополнительно определены минимальные требования к раскрытию информации.

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг Всероссийского союза страховщиков предполагаем обязательность размещения текста Базового стандарта в офисе страховой компании, на сайте, в мобильном приложении (при наличии), а также информацию об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за страховой деятельностью страховых организаций (с указанием ссылки на сайт или официальный адрес)¹.

В соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг Всероссийского союза страховщиков страховая организация обязана размещать информацию для потребителей и неограниченного круга лиц:

- в собственных офисах
- на официальном сайте
- в мобильном приложении (при наличии).

Раскрытие информации в собственном офисе и на сайте является обязательным, в то время как мобильные приложения представлены не у всех страховых организаций.

Важно учесть, что размещение определенной в Базовом стандарте защиты прав и интересов физических и юридических лиц ВСС информации на официальном сайте не исключает предоставление получателю страховых услуг указанной информации по его запросу в удобной для него форме при личном взаимодействии с представителем страховой организации или третьим лицом, действующим от имени страховой организации, что предполагает необходимость организации возможности распечатывания информации или предоставления возможности ее получения в офисе страховой организации. Очевидно, что получение в офисе не должно становиться фактическим запретом на получения ввиду отдаленности или труднодоступности его расположения.

Официальный сайт страховой организации должен содержать раздел, описывающий структуру сайта, и учитывать возможность работы с ним лицами с

¹ В настоящее время – Банк России

нарушениями зрения. Работа сайта должна предусматривать возможность использования общедоступных бесплатных или широко распространенных средств программного обеспечения. Ознакомление с обязательной к раскрытию информацией на сайте не должна требовать какой-либо регистрации.

2.3.3 Принципы предоставления информации получателям страховых услуг

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг Всероссийского союза страховщиков постулирует, что информация предоставляется на равных правах и в равном объеме для всех получателей и потенциальных получателей страховых услуг без затрат или совершения дополнительных действий со стороны получателей страховых услуг.

Информация должна быть актуальной на дату представления и предоставляться на русском языке и может быть предоставлена на языках народов России.

Согласно требованиям Базового стандарта информация излагается в доступной форме, а специальные термины должны разъясняться (например, франшиза, абандон и тому подобные термины).

При предоставлении информации в печатном виде (принтер, ризограф, типография и т.д..) необходимо придерживаться нормативов, представленных в Санитарных правилах и нормативах «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года.

Страховая организация до заключения договора страхования обязана предоставить указанную выше информацию о реализуемых страховых услугах любому обратившемуся за ней лицу без исключений. Остальная информация предоставляется для ознакомления при обращении с намерением заключить договор страхования.

2.3.4 Базовые сведения о страховых организациях

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг Всероссийского союза страховщиков устанавливает обязательность раскрытия информации по нескольким позициям, что соответствует рекомендациям Международной ассоциации страховых надзоров².

В первую очередь необходимо предоставить информацию о названии страховой организации и реквизитах ее лицензии, членстве в предусмотренных законодательством саморегулируемых организациях:

- о полном и сокращенном (при наличии) наименовании страховой организации,
- об используемом страховой организацией знаке обслуживания (при наличии),
- 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 страховой группе, в состав которой входит страховая организация (при наличии).

Следует пояснить, что страховая организация может состоять в нескольких саморегулируемых организациях, членство в которых является условием допуска к осуществлению некоторых видов страхования. Страховое законодательство допускает возможность существования нескольких СРО на страховом рынке, но в настоящее время функции универсальной саморегулируемой организации осуществляет только Всероссийский союз страховщиков (ВСС). Страховые компании, входившие в саморегулируемую организацию «Национальная страховая гильдия» и в дальнейшем вошедшие в ВСС, должны предоставить потребителям данную информацию.

Страховые организации должны предоставлять информацию:

² [Основные принципы страхования и методология. Международная ассоциация страховых надзоров. М., 2003 \(ОПС 26 «Информация, раскрытие информации и прозрачность по отношению к рынку»\)](#)

- 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.

В настоящее время законодательство требует наличие у страховых организаций функционирующего рабочего телефона, который должен быть указан как контактный.

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг Всероссийского союза страховщиков устанавливает требования к раскрытию персональной информации 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. Необходимо получить согласие вышеуказанных лиц на обработку и раскрытие данных персональных данных.

Страховая организация должна предоставить сведения:

- о перечне осуществляемых страховой организацией видов страхования;
- 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 наличии³);
- 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).

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг Всероссийского союза страховщиков не определяет требований о раскрытии информации о комиссионных вознаграждениях, но устанавливает обязанность страховой организации разместить информацию о праве получателя страховых услуг запросить информацию о размере вознаграждения, выплачиваемого страховому агенту или страховому брокеру.

2.3.5 Информирование о правилах страхования

Правила страхования страховой организации могут быть представлены в печатном виде, в том числе в виде брошюры.

В случае размещения правил страхования на сайте страховой организации следует обеспечить возможность круглосуточного и бесплатного доступа получателю страховых услуг для ознакомления и использования. При этом на сайте страховой организации должны быть размещены правила страхования в действующей редакции, а также правила страхования в ранее действовавших редакциях в случае наличия заключенных на их основе действующих договоров страхования.

2.3.6 Практические аспекты раскрытия информации страховыми агентами о деятельности страховой организации

Страховой агент физическое лицо или работники страхового агента юридического лица при взаимодействии с получателями страховых услуг по его требованию должны раскрыть информацию о деятельности страховой организации в соответствии с требованиями Базового стандарта ЗПП.

Соответственно, *страховой агент должен иметь в распечатанном виде информацию о деятельности страховой организации, чтобы рассказать и предоставить необходимую информацию по запросу получателя страховых услуг.*

Ниже приводится практический пример возможного раскрытия информации для ее предоставления получателям страховых услуг.

³ [В настоящее время – Уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг \(Федеральный закон "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг" от 04.06.2018 № 123-ФЗ\)](#)

Таблица №7

Практический пример раскрытия информации о деятельности страховой организации

Пункт раскрываемой информации	Пример практической реализации
<p>Полное и сокращенное наименование страховой организации</p> <p>Используемый страховой организацией знак обслуживания</p> <p>Сведения об адресе места нахождения страховой организации и ее офисов с указанием их назначения, о контактном телефоне, об адресе официального сайта</p>	<p>Страховое публичное акционерное общество «Страховщик»</p> <p>СПАО «Страховщик»</p> <p>Товарный знак «Надежное страхование» (регистрационный номер ...)</p> <p>Штаб-квартира Москва, ул. Абрикосовая, д.1 – офис предназначен для управления страховой организацией, прием получателей страховых услуг не осуществляется</p> <p>Офис №1 Москва, ул. Яблочная, д.3 – прием получателей страховых услуг на этапе заключения (покупки) договора страхования, сопровождения (расторжения, иные вопросы) и исполнения (рассмотрение документов по страховому случаю) договора страхования</p> <p>Контактный телефон – 8-800-xxxxxxx</p> <p>Официальный сайт www.strahov.ru</p>
<p>Сведения 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</p>	<p>Члены Совета директоров</p> <p>Фамилия, Имя, Отчество (при наличии)</p> <p>Члены Правления</p> <p>Фамилия, Имя, Отчество (при наличии)</p> <p>Генеральный директор</p> <p>Фамилия, Имя, Отчество (при наличии)</p> <p>Главный бухгалтер</p> <p>Фамилия, Имя, Отчество (при наличии)</p>
<p>Сведения об акционерах (участниках, членах) страховщика</p>	<p>Акционеры страховщика (<i>Указать</i>)</p>
<p>Сведения о правоустанавливающих документах (ИНН, ЕГРЮЛ)</p>	<p>Свидетельство ЕГРЮЛ номер (<i>Указать</i>)</p> <p>ИНН (<i>Указать</i>)</p>
<p>Номер и дата выдачи лицензии на право осуществления страховой деятельности</p>	<p>ОС №2496-04 от 19.07.2017; обязательное страхование гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте. Бессрочно</p>
<p>Перечень осуществляемых видов страхования</p>	<p>Обязательное страхование гражданской ответственности владельца опасного объекта за причинение вреда в результате аварии на опасном объекте</p> <p><i>Указать полный перечень</i></p>
<p>Сведения о членстве в СРО (включая информацию о дате приема в члены СРО), об исключении из СРО</p>	<p>Член ВСС на дату приобретения ВСС статуса СРО, регистрационный номер 81, дата внесения сведений в реестр 06.12.2016</p>
<p>Текст Базового Стандарта ЗПП</p>	<p>Размещается текст Базового стандарта ЗПП в доступном формате (Word или PDF).</p>
<p>Сведения о страховой группе, в состав которой входит страховая организация</p>	<p>СПАО «Страховщик» не входит в страховые группы или СПАО «Страховщик» является головной организацией группы «Страховщик» или ООО «Страховщик» входит в страховую группу</p>

Пункт раскрываемой информации	Пример практической реализации
<p>Сведения об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за страховой деятельностью страховых организаций (с указанием ссылки на сайт или официальный адрес)</p>	<p>«Страховщик»</p> <p>Центральный Банк Российской Федерации является органом, осуществляющим полномочия по контролю и надзору за страховой деятельностью страховых организаций</p> <p>Официальный сайт http://cbr.ru</p> <p>Адрес: ул. Неглинная, 12, Москва, 107016</p> <p>Телефоны: 8 800 300-30-00 (для бесплатных звонков из регионов России), +7 499 300-30-00 (круглосуточно, по рабочим дням), факс: +7 495 621-64-65</p>
<p>Сведения 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</p>	<p>1. в СПАО «Страховщик»</p> <ul style="list-style-type: none"> - на бумажном носителе при личном обращении через работников, взаимодействующих с получателями страховых услуг, через экспедицию; - в виде почтового отправления по адресу: 150230, Москва, ул. Абрикосовая, д.1; - в электронной форме по электронному адресу обращение@страховщик.ру - в электронной форме через личный кабинет на сайте или в мобильном приложении. <p>2. в Центральный Банк Российской Федерации</p> <ul style="list-style-type: none"> - на бумажном носителе по адресу: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12 - в электронной форме через Интернет приемную https://www.cbr.ru/Reception/ <p>3. в саморегулируемую организацию – Всероссийский союз страховщиков</p> <ul style="list-style-type: none"> - на бумажном носителе в виде почтового отправления 115093, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3; - в электронной форме mail@ins-union.ru. <p>4. в орган досудебного рассмотрения споров – в Службу Финансового уполномоченного</p> <ul style="list-style-type: none"> - на бумажном носителе 119017, г. Москва, Старомонетный пер., дом 3 - в электронной форме https://finombudsman.ru/contacts/
<p>Информацию о способах защиты прав получателей страховых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации</p>	<p>Получатель страховых услуг может использовать следующие способы защиты своих прав и интересов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Досудебное урегулирование <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Обращение в страховую организацию; 1.2 Обращение с жалобой в Центральный Банк Российской Федерации; 1.3 Обращение к Финансовому уполномоченному по урегулированию спора до 500000 рублей. 2. Судебное урегулирование <p>Получатель страховых услуг имеет право обратиться с соответствующим заявлением в суд.</p>