

Лекция №4. Обязанности работника по раскрытию и разъяснению информации получателям, выразившим готовность к заключению договора страхования

План лекции:

1. Информирование о страховых услугах (условиях договора страхования).
2. Информирование по договорам страхования жизни.
3. Практические рекомендации по раскрытию информации о страховых услугах.
4. Информирование об иных условиях при заключении договора страхования.

2.4.1 Информирование о страховых услугах (условиях договора страхования)

Работники страховой организации, взаимодействующие с получателями страховых услуг, страховые агенты физические лица и работники страховых агентов юридических лиц, взаимодействующие с получателями страховых услуг, в соответствии с Базовым стандартом ЗПП должны раскрывать получателям страховых услуг информацию о страховых услугах.

При этом для потенциальных получателей страховых услуг, то есть тех, кто интересуется страховыми услугами, пункты информации раскрываются только по их запросу.

Если получатель страховых услуг заключает договор страхования, то он должен быть проинформирован по всем пунктам раскрываемой информации.

В соответствии с п.2.1.2 Базового стандарта ЗПП подлежит раскрытию следующая информация о страховых услугах:

1. 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), в том числе перечень документов, которые необходимо представить вместе с заявлением о наступлении события, имеющего признаки страхового случая;
2. Об обстоятельствах, влияющих на размер страховой премии, о способах и сроках (периодичности) уплаты страховой премии, последствиях неуплаты, уплаты не в полном размере или несвоевременной уплаты страховой премии (страховых взносов);
3. О применяемых страховой организацией франшизах и исключениях из перечня страховых событий, а также о действиях получателя страховых услуг, совершение которых может повлечь отказ страховой организации в страховой выплате или сокращение ее размера;
4. О наличии дополнительных условий для заключения договора страхования, в том числе о необходимости проведения обследования получателя страховых услуг при заключении договора страхования или осмотра имущества, подлежащего страхованию, а также о перечне документов и информации, необходимых для заключения договора страхования;
5. О размере (примерном расчете) страховой премии на основании представленного получателем страховых услуг заявления о заключении договора страхования с уведомлением получателя страховых услуг о возможном изменении размера страховой премии, страховой суммы или иных условий страхования по результатам оценки страхового риска;
6. О сроке, в течение которого в соответствии с условиями договора страхования жизни, предусматривающего дожитие застрахованного лица до определенного возраста или срока либо наступление иного события, не может быть осуществлен возврат страхователю выкупной суммы по такому договору страхования (при наличии такого срока), а также о размерах выкупной суммы, подлежащей возврату в зависимости от срока действия такого договора и периода, в котором он прекращен;

7. *О наличии условия возврата страхователю уплаченной страховой премии в случае отказа страхователя от договора страхования в течение определенного срока со дня его заключения или о его отсутствии в соответствии с действующим законодательством;*

8. *О сроках рассмотрения обращений получателей страховых услуг относительно страховой выплаты, а также о случаях продления таких сроков в связи с необходимостью получения информации от компетентных органов и (или) сторонних организаций, непосредственно связанной с возможностью принятия страховой организацией решения о признании события страховым случаем или о размере страховой выплаты;*

9. *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;*

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

11. *О праве получателя страховых услуг запросить информацию о размере вознаграждения, выплачиваемого страховому агенту или страховому брокеру.*

Также необходимо обратить внимание, что по требованию получателя страховых услуг страховая организация бесплатно разъясняет положения, содержащиеся в информации, предоставляемой при заключении договора страхования.

2.4.2 Информирование по договорам страхования жизни

В соответствии с Базовым стандартом ЗПП страховая организация, реализующая договоры страхования жизни, должна предоставить (дополнительно к вышеуказанной) следующую информацию:

- о сроке, в течение которого в соответствии с условиями договора страхования жизни, предусматривающего дожитие застрахованного лица до определенного возраста или срока либо наступление иного события, не может быть осуществлен возврат страхователю выкупной суммы по такому договору страхования (при наличии такого срока), а также о размерах выкупной суммы, подлежащей возврату в зависимости от срока действия такого договора и периода, в котором он прекращен;
- о порядке расчета налога, который будет удержан страховой организацией при расчете страховой выплаты (выплаты выкупной суммы) и возврате страховой премии или ее части при досрочном прекращении договора страхования (для видов договоров страхования, к которым положениями налогового законодательства Российской Федерации установлены соответствующие требования) в случаях, когда страховая организация является налоговым агентом.

Страховая организация при заключении договора страхования жизни с условием участия страхователя или иного лица, в пользу которого заключен договор страхования жизни, в инвестиционном доходе страховой организации от участия в объектах инвестирования, указанных в договоре страхования (инвестиционное страхование жизни) предоставляет получателю страховых услуг следующую информацию:

- о рисках, связанных с заключением такого договора;
- об отсутствии гарантирования получения дохода по такому договору, а также о том, что доходность по отдельным договорам не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;
- о порядке расчета выкупной суммы с указанием размера выкупной суммы, подлежащей возврату в зависимости от срока действия такого договора и периода, в котором он прекращен;

- о порядке начисления инвестиционного дохода, в том числе об объектах инвестирования денежных средств;
- о сроке, в течение которого в соответствии с условиями такого договора не может быть осуществлен возврат страхователю выкупной суммы по такому договору страхования при досрочном расторжении договора по инициативе получателя страховых услуг.

Важно учесть, что 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» требует от страховой организации предоставление большего объема информации. В частности, нужно определять и предоставлять потребителю информацию о сумме денежных средств (в рублях на день предоставления информации) за весь срок действия договора добровольного страхования, подлежащих передаче получателем страховых услуг (страховая премия и (или) страховые взносы), в процентах от такой суммы, направляемых на:

- обеспечение исполнения обязательств страховой организации по выплате выгодоприобретателю страховой суммы и инвестиционного дохода в порядке и на условиях, предусмотренных договором добровольного страхования (далее - доход выгодоприобретателя по договору добровольного страхования);
- выплату агентского вознаграждения, комиссионного вознаграждения, а также на платежи, связанные с заключением и исполнением договора добровольного страхования.

Согласно Указанию Банка России от 11.01.2019 № 5055-У необходимо информировать получателя о том, что ранее достигнутая доходность, не гарантирует доходность в будущем, а также об отсутствии гарантий со стороны Агентства по страхованию вкладов в отношении договоров страхования жизни, а также:

- о порядке расчета дохода выгодоприобретателя по договору добровольного страхования;
- наличии гарантированного дохода выгодоприобретателя по договору добровольного страхования и его размере или отсутствии;
- порядке расчета выкупной суммы с указанием размера выкупной суммы, подлежащей возврату получателю страховых услуг в зависимости от срока действия договора добровольного страхования и периода, в котором он прекращен;

Данное Указание требует, чтобы страховая организация обеспечивала предоставление получателю услуг добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренды, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика информации четким, хорошо читаемым шрифтом максимального размера из используемых на странице размеров шрифта. Данная информация должна быть предоставлена страховой организацией получателю страховых услуг при заключении договора добровольного страхования в виде таблицы, которая должна быть подписана сторонами договора добровольного страхования и является неотъемлемой частью такого договора.

2.4.3 Практические рекомендации по раскрытию информации о страховых услугах

Содержание раскрываемой информации зависит от страховых услуг, которыми интересуется получатель страховых услуг или по которым заключается договор страхования. Традиционно, страховые агенты осуществляют предоставление информации о страховых услугах по методическим разработкам, описывающих те или иные программы страхования. Но последовательность отражения информации в методической разработке отражает логику программы страхования и/или ее продажи, но не соответствует требованиям Базового стандарта ЗПП по информированию о страховых услугах. Поэтому страховым агентам рекомендуется по каждой программе страхования подготовить

информационные материалы, в которых раскрытие информации соответствует требованиям Базового стандарта ЗПП.

В начале раскрытия информации необходимо дать ссылку на документ, в котором получатель страховых услуг может уточнить информацию о конкретных о страховых услугах страховой организации.

Пример: раскрытие информации о программе страхования квартиры «Максимальная защита» осуществляется в соответствии с Правилами №10 Добровольного страхования имущества граждан и особыми условиями, указанными на страховом полисе.

При предоставлении сведений об условиях страхования (объект страхования, страховые риски, размер страховой суммы, а также порядок выплаты (страхового возмещения), документы на выплату необходимо обратить внимание на следующие моменты:

- объяснение с использованием доступных для понимания слов используемых терминов;
- использование точных показателей без значительных «вилкок»;
- разумное употребление ссылок на правила и условия страхования.

Пример: Объект страхования – это имущественные интересы страхователя (выгодоприобретателя), связанные с риском утраты или повреждения имущества, принимаемого на страхование (конструктивные элементы квартиры, внутренняя отделка и инженерное оборудование).

Страховые риски – это неблагоприятные события, на случай которых осуществляется страхование (пожар, аварии инженерных систем, проникновение воды из соседних помещений, стихийные бедствия, противоправные действия третьих лиц, взрыв, падение летательных аппаратов).

Страховая сумма – это действительная стоимость имущества в месте его нахождения в день заключения договора страхования.

По договору страховая сумма равна 10 млн. рублей с лимитами по конструктиву – 7 млн. рублей, по внутренней отделке и инженерному оборудованию – 3 млн. рублей. Также предусмотрены лимиты по частям конструктива, отделке, указанные в пункте XX Правил страхования.

Порядок выплаты определяет необходимые действия страхователя (выгодоприобретателя) для признания неблагоприятного события страховым случаем и получения страхового возмещения.

Страховая выплата осуществляется после признания Страховщиком факт причинения ущерба застрахованному имуществу.

Для подтверждения факта ущерба необходимо получателю страховых услуг предоставить документы в соответствии с п. XX Правил страхования.

При раскрытии информации об обстоятельствах, влияющих на размер страховой премии, о способах и сроках уплаты страховой премии, последствиях неуплаты, уплаты не в полном размере или несвоевременной уплаты рекомендуется обращать внимание на следующие моменты:

- на указание ключевых факторов, определяющих страховую премию (факторы базового тарифа и факторы повышающих/ понижающих коэффициентов);
- на использование конкретных, свойственных для данного договора, условий оплаты страховой премии и последствий ее неуплаты.

Пример. На размер страховой премии по страхованию квартиры оказывают влияние следующие обстоятельства: набор рисков и сервисов, размер франшизы, срок страхования, объем страхового покрытия, полнота ответов страхователя на вопросы, поставленные в заявлении на страхование, общая экономическая ситуация в стране, наличие активной или пассивной охраны, материалы строения, природные факторы, стоимость помещения/строения.

Страховая премия уплачивается единовременно в кассу страховой организации в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента заключения договора страхования.

Неуплата, уплата не в полном размере или несвоевременная уплата страховой премии приводят к признанию договора страхования незаключенным.

Раскрытие информации о франшизах и об исключениях из страховых случаев рекомендуется осуществлять с учетом:

- объяснения с использованием доступных для понимания слов используемых терминов;
- использования точных показателей без значительных «вилкок»;
- разумного употребления ссылок на правила и условия страхования.

Пример: Франшиза – это часть страхового возмещения, которая компенсируется получателем страховых услуг за собственный счет. Франшиза в договоре страхования отсутствует.

Исключения из страховых случаев – это ситуации, в которых страховщик не производит выплату страхового возмещения.

Исключения из страховых случаев представлены в пунктах XX, XX Правил страхования.

Информация о действиях страхователя, которые могут повлечь отказ в страховой выплате (уменьшение выплаты) предоставляется с учетом:

- полного перечисления всех действий страхователя, которые могут привести к отказу в выплате или к снижению ее размера;
- указания по возможности точных цифровых критериев (времени, объема и прочих показателей), которые не допускают двоякой трактовки.

Пример. Отказ в страховой выплате могут повлечь следующие действия страхователя: не информирование об изменении степени риска; не сообщение о событии, имеющем признаки страхового, в течение XX времени с момента, как стало известно о событии.

Дополнительные условия для заключения договора страхования, необходимости осмотра, обследования объекта страхования, документах, необходимых для заключения договора страхования предусматривают раскрытие:

- полного перечня дополнительных условий;
- информирования о возможности изменения премии по договору страхования.

Пример: В качестве дополнительных условий для заключения договора страхования является необходимость осмотра квартиры, принимаемой на страхование. По результатам осмотра возможен перерасчет премии по договору страхования.

Информирование о размере страховой премии (предварительном) и о возможности ее перерасчета по результатам оценки рекомендуется осуществлять с учетом следующих критериев:

- предоставление предварительного расчета страховой премии по договору страхования;
- отсутствие условия предоставления предварительного расчета с предоставлением каких-либо документов (паспорта, ПТС и прочих);
- указанием точных сумм с оговоркой, что это предварительный расчет, который может быть скорректирован, без указания «вилкок».

Пример: Страховая премия по договору страхования составляет 10000 рублей. По результатам осмотра квартиры страховая премия по договору страхования может быть скорректирована.

Раскрытие информации о наличии (отсутствии) периода охлаждения и условий возврата премии рекомендуется проводить с учетом следующих аспектов:

- однозначного указания на наличие или отсутствие периода охлаждения;
- подробного описания процедуры расторжения договора страхования и возврата премии.

Пример: Договор страхования предусматривает период охлаждения в размере 15 календарных дней, в течение которых страхователь может расторгнуть договор страхования с полным возвратом уплаченной страховой премии.

Для использования периода охлаждения в установленный срок страхователь должен подать заявление о расторжении договора страхования в офисе страховщика. Возврат

страховой премии осуществляется в течение 5 рабочих дней через кассу страховой организации или перечислением на расчетный счет, указанный в заявлении.

Информирование о принципах расчета ущерба, причиненного имуществу, и учете износа возможно производить:

- с указанием субъекта, проводящего оценку ущерба;
- с указанием общей методологии расчета ущерба;
- с указанием учета (или не учета) износа.

Пример: Размер ущерба определяется в соответствии с заключением независимой экспертизы в размере затрат на восстановительный ремонт. Износ имущества не учитывается.

Информирование о порядке расчета налога при осуществлении выплаты и возврате премии рекомендуется проводить с указанием:

- расчета или не расчета налога при осуществлении выплаты по программе страхования;
- при удержании налога указывается налоговая ставка и база для применения налоговой ставки.

Пример: Налог при осуществлении выплаты не рассчитывается.

Информирование получателя страховых услуг о его праве запросить информацию о размере вознаграждения страхового агента или брокера предусматривает уведомление получателя о такой возможности в соответствии с законом «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

Пример: Получатель страховых услуг имеет право запросить информацию о размере вознаграждения страхового агента или брокера при покупке страхового полиса у страхового агента или страхового брокера.

2.4.4 Информирование об иных условиях при заключении договора страхования

Получатель страховых услуг также информируется работником страховой организации, страховым агентом о способах и порядке подачи в страховую организацию письменного или устного заявления о заключении договора страхования.

Пример: Получатель страховых услуг при заключении договора страхования квартиры должен подать в страховую организацию письменное заявление о заключении договора страхования. Письменное заявление является неотъемлемой частью договора страхования. Письменное заявление на страхование квартиры может быть подано в офисах продаж страховой организации, через страховых агентов и страховых брокеров, посредством сети Интернет.

Если работник или страховой агент не осуществляют проверку имущественного интереса получатель страховых услуг информируется о предусмотренных законодательством возможных последствиях отсутствия имущественного интереса в сохранении застрахованного имущества у страхователя или выгодоприобретателя.

Пример: При заключении договора страхования квартиры не производилась проверка имущественного интереса. Получатель страховых услуг информируется о предусмотренных законодательством возможных последствиях отсутствия имущественного интереса в сохранении застрахованного имущества у страхователя или выгодоприобретателя. При отсутствие имущественного интереса договор страхования признается недействительным с возвращением уплаченной страховой премии.

При заключении договора страхования страховая организация при заключении информирует получателя страховых услуг об адресах мест приема документов при наступлении событий, имеющих признаки страхового случая, в том числе о возможности приема таких документов в электронной форме.

Пример: При наступлении события с признаками страхового прием документов на страховую выплату осуществляется по адресам: Москва, ул. Виноградная, д.15

Прием документом может быть осуществлен в электронном виде через личный кабинет на сайте страховой организации или в мобильном приложении.