

Вариант №1

1. Какие стандарты саморегулируемой организации на страховом рынке вступают в действие с мая 2019 года (выберите один или несколько ответов)

- А. Базовый стандарт проведения проверок страховых организаций;
- Б. Базовый стандарт совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке;
- В. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг;
- Г. Базовый стандарт корпоративного управления страховой организацией;
- Д. Базовый стандарт внутреннего контроля и аудита;

2. Какие пункты должны обязательно содержаться в гражданско-правовом договоре между страховой организацией и страховым агентом в соответствии с Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг (выберите один или несколько ответов)

- А. Перечень полномочий страхового агента;
- Б. Перечень полномочий страховой организации;
- В. Требования к оформлению договоров страхования;
- Г. Требования к сохранности денежных средств;
- Д. Порядок определения и выплаты вознаграждения за оказанные по гражданско-правовому договору услуги;
- Е. Ответственность за нарушение обязательств по агентскому договору.

3. Требования по обучению работников, взаимодействующих с получателями страховых услуг, Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг распространяются на ... (выберите один или несколько ответов):

- А. Всех работников страховой организации;
- Б. Страховых агентов – индивидуальных предпринимателей;
- В. Работников автосервисов, в которых осуществляется ремонт застрахованных ТС;
- Г. Работников страховых агентов – юридических лиц, взаимодействующих с получателями страховых услуг;
- Д. Работников Всероссийского союза страховщиков;
- Е. Кредитных организаций как страхователей по договорам коллективного страхования заемщиков.

4. Какие стандарты регламентируют раскрытие информации потенциальным потребителям страховых услуг ... (выберите один или несколько ответов):

- А. Национальные
- Б. Базовые
- В. ГОСТы РСФСР
- Г. Гражданской обороны
- Д. Внутренние

5. Укажите, кто может запрашивать информацию о деятельности страховой организации у страхового агента в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг (выберите один или несколько ответов):

- А. Неограниченный круг третьих лиц
- Б. Потенциальные потребители страховых услуг
- В. Выгодоприобретатели по договору страхования;
- Г. Перестраховщики по договору страхования;
- Д. Страхователи по договору страхования.

6. Какие нормативно-правовые акты определяют требования к офисам страховых организаций по информированию (выберите один или несколько ответов):

- А. Гражданский кодекс;
- Б. Закон об организации страхового дела;
- В. Федеральный закон «О защите прав потребителей»

- Г. Базовый стандарт операций;
- Д. Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг.

7. Информация получателю страховых услуг, проявляющему интерес к страховым услугам страховой организации, раскрывается (выберите один ответ):

- А. В полном объеме;
- Б. По выбору страхового агента;
- В. По пунктам, которые запросил получатель;
- Г. По любому одному вопросу;
- Д. Не раскрывается.

8. Если страховой агент не проверяет имущественный интерес по договору страхования, то страховой агент должен (выберите один ответ):

- А. Не заключать договор страхования;
- Б. Проинформировать страхователя, что имущественный интерес не проверятся;
- В. Заключить договор страхования с повышающим коэффициентом;
- Г. Проинформировать страхователя о возможных последствиях отсутствия имущественного интереса;
- Д. Не предпринимать никаких действий.

9. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это...(выберите один вариант ответа):

- А. Речь
- Б. Деловое взаимодействие
- В. Коммуникация
- Г. Социальная перцепция

10. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется ... (выберите один вариант ответа):

- А. Невербальное
- Б. Вербальное
- В. Манипулятивное
- Г. Словесно-логическое
- Д. Биологическое

Вариант №2

1. Как соотносятся Базовые стандарты саморегулируемой организации и федеральные законы, например, «Об организации страхового дела в Российской Федерации», «О защите прав потребителей»? *(выберите один или несколько ответов):*

- А. Базовые стандарты СРО отменяют нормы федеральных законов;
- Б. Базовые стандарты СРО накладывают на страховщиков дополнительные обязательства при соблюдении норм федеральных законов;
- В. Базовые стандарты СРО уточняют (раскрывают) действие отдельных норм федеральных законов;
- Г. Базовые стандарты СРО сокращают действие отдельных норм федеральных законов;
- Д. Базовые стандарты СРО вводят новые регуляторные нормы.

2. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг распространяет свое действие на *(выберите один или несколько ответов):*

- А. Всех сотрудников страховой организации;
- Б. Страховых агентов – физических лиц;
- В. Страховых агентов – индивидуальных предпринимателей;
- Г. Бухгалтеров страховых агентов – юридических лиц;
- Д. Сотрудников страховой организации, взаимодействующих с получателями страховых услуг;
- Е. Сотрудников страхового агента юридического лица, взаимодействующих с получателями страховых услуг;

3. Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг устанавливает необходимость раскрытия информации *(выберите один или несколько ответов):*

- А. О сроках рассмотрения по обращениям о страховых выплатах
- Б. Способе получения страховой выплаты
- В. Принципах расчета величины страховых выплат
- Г. Валюте страховой выплаты

4. Информация о страховых услугах получателю страховых услуг, заключившему договор страхования, раскрывается *(выберите один ответ):*

- А. В полном объеме;
- Б. По выбору страхового агента;
- В. По пунктам, которые запросил получатель;
- Г. По любому одному вопросу;
- Д. Не раскрывается.

5. Укажите какие требования об информации получателя страховых услуг могут быть удовлетворены в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг *(выберите один или несколько ответов):*

- А. О предоставлении консолидированной отчетности страховой организации за 2017 год на бумажном носителе;
- Б. О предоставлении фамилии имени отчества главного бухгалтера страховой организации;
- В. О предоставлении Текста базового стандарта ЗПП на бумажном носителе;
- Г. Об усилении звука при предоставлении информации;
- Д. О способах подачи обращения в страховую организацию;
- Е. О плане пожарной эвакуации.

6. Каким внутренним документом определяется порядок обучения страховых агентов в соответствии с требованиями Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг? *(выберите один или несколько ответов):*

- А. Стандартом (Положением) обучения сотрудников страховой организации, взаимодействующих с получателями страховых услуг;
- Б. Регламентом проведения проверок квалификации работников и оценки качества их работы;
- В. Должностной инструкцией страхового агента;

- Г. Гражданско-правовым договором между страховой организацией и страховым агентом;
- Д. Трудовым договором между страховой организацией и страховым агентом.

7. Какую информацию должны раскрывать страховые агенты по требованию получателей страховых услуг по направлению защиты их прав и интересов в рамках Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг (выберите один или несколько ответов):

- А. Об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за страховой деятельностью страховых организаций;
- Б. Об органе, осуществляющем санитарно-эпидемиологический надзор за деятельностью страховой организации;
- В. О способах и адресах для направления обращений получателей страховых услуг в страховую организацию;
- Г. О способах и адресах для направления обращений получателей страховых услуг в органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых организаций;
- Д. 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).

8. В какой срок страховой агент должен передать обращение получателя страховых услуг в страховую организацию (выберите один ответ):

- А. Немедленно после получения;
- Б. В течение 1 рабочего дня;
- В. В течение 3-х дней;
- Г. В течение 7 дней;
- Д. Не должен принимать обращение.

9. Техника, применяемая в процессе делового взаимодействия, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений, называется (выберите один вариант ответа):

- А. Фактическое слушание
- Б. Эмпатия
- В. Активное слушание
- Г. Отклик
- Д. Рефлексия

10. Рекомендация, противоречащая эффективному общению, ... (выберите один вариант ответа):

- А. «Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику»
- Б. «Используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие»
- В. «Стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию, ум и значимость»
- Г. «В процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте»

Вариант №3

1. Если отдельные федеральные законы по обязательным видам страхования содержат взаимоисключающие с Базовым стандартом операций нормы регулирования деятельности страховой организации, то... *(выберите один ответ)*:

- А. Применяются нормы регулирования Базового стандарта операций;
- Б. Применяются нормы регулирования федерального закона;
- В. Применяются одновременно две нормы;
- Г. Не применяется ни одна норма.

2. Контроль за соблюдением страховщиками требований Базовых стандартов осуществляет...*(выберите один или несколько ответов)*:

- А. Банк России;
- Б. Роспотребнадзор;
- В. Всероссийский союз страховщиков;
- Г. Российский союз автостраховщиков;
- Д. Внутренний аудитор страховой организации.

3. Какими документами могут подтверждаться полномочия страхового агента в соответствии с Базовым стандартом операций...*(выберите один или несколько ответов)*:

- А. Приказ генерального директора страховой организации;
- Б. Доверенность на заключение договоров страхования;
- В. Квитанция А-7 на получение страховой премии;
- Г. Гражданско-правовой договор между страховой организацией и страховым агентом;
- Д. Трудовой договор между страховой организацией и страховым агентом.

4. Информирование о «периоде охлаждения» обязательно ...*(выберите несколько ответов)*:

- А. По договорам страхования жизни.
- Б. Только по договорам страхования жизни.
- В. По обязательным видам страхования.
- Г. По договорам страхования.

5. Требования Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг к сайту страхового агента заключаются в следующем ... *(выберите один или несколько вариантов ответа)*:

- А. Обязательное размещение доменного имени в зоне .ru;
- Б. Запрет на принадлежность доменного имени физическому лицу;
- В. Размещение на сайте информации о деятельности страховой организации;
- Г. Размещение на сайте информации о механизмах обращений в страховую организацию;
- Д. Наличие ссылки на правила страхования на главной странице сайта.

6. Если страховой агент не прошел обучение в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, то он...*(выберите один или несколько ответов)*:

- А. Может взаимодействовать с получателями страховых услуг;
- Б. Не может взаимодействовать с получателями страховых услуг;
- В. Может взаимодействовать с получателем страховых услуг под руководством наставника, прошедшего обучение;
- Г. Может взаимодействовать только с получателями страховых услуг физическими лицами;
- Д. Может взаимодействовать только с получателями страховых услуг юридическими лицами.

7. Укажите требования Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг к офисам страховой организации или страховых агентов, в которых осуществляется взаимодействие с получателем страховых услуг ... *(выберите один или несколько вариантов ответа)*:

- А. Требования к офисам по санитарно-техническим нормам;
- Б. Требования к офисам по противопожарной безопасности;
- В. Требования к офисам по информированию;

- Г. Требования к офисам по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями;
- Д. Требования к офисам по рекламным вывескам;
- Е. Требования к офисам по приему обращений.

8. Укажите способы подачи (передачи) обращений получателей страховых услуг в электронной форме в страховую организацию по Базовому стандарту защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг... *(выберите один или несколько вариантов ответа):*

- А. Путем направления на электронный адрес приема обращений в электронном виде;
- Б. Путем направления в электронную приемную Банка России;
- В. Путем направления обращения из личного кабинета получателя страховых услуг, зарегистрированного на сайте страховой организации;
- Г. Путем направления сообщения на страничке страховой организации в социальной сети;
- Д. Путем направления обращения из мобильного приложения, позволяющего идентифицировать получателя страховых услуг.

9. Непосредственный обмен информацией между специалистом и клиентом, называется ... *(выберите один вариант ответа):*

- А. Коммуникация
- Б. Интеракция
- В. Перцепция
- Г. Аттракция

10. Восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов, называется ... *(выберите один вариант ответа):*

- А. Коммуникация
- Б. Интеракция
- В. Аттракция
- Г. Перцепция

Вариант №4

1. Укажите требования Базового стандарта операций по взаимодействию страховых агентов и страховых организаций ... *(выберите один или несколько вариантов ответа):*

- А. По содержанию гражданско-правовых договоров со страховыми агентами;
- Б. По раскрытию информации получателям страховых услуг;
- В. По содержанию сайтов страховых агентов;
- Г. По участию в работе с обращениями получателей страховых услуг;
- Д. По контролю за деятельностью страховых агентов;
- Е. По информации для реестров страховых агентов.

2. Выберите допустимые формы предоставления документа, на который имеется ссылка в договоре страхования в соответствии с Базовым стандартом операций ... *(выберите один или несколько вариантов ответа):*

- А. В договоре страхования (страховом полисе) на его оборотной стороне;
- Б. По ссылке на адрес размещения таких условий на сайте страховщика в сети «Интернет»;
- В. Устное ознакомление с фиксированием процедуры;
- Г. В виде файла, содержащего текст данного документа, на указанный страхователем адрес электронной почты;
- Д. В виде электронного носителя информации, на котором размещен файл, содержащий текст данного документа;
- Е. В виде бумажного текста по требованию страхователя.

3. Информацию о страховых услугах в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг имеют право получить ... *(выберите один или несколько вариантов ответа):*

- А. Неограниченный круг третьих лиц;
- Б. Получатели страховых услуг, интересующиеся страховой услугой;
- В. Получатели страховых услуг, заключающие договор страхования;
- Г. Получатели страховых услуг в процессе сопровождения договора страхования;
- Д. Получатели страховых услуг, обратившиеся за страховой выплатой;
- Е. Получатели страховых услуг, расторгшие договор страхования.

4. Порядок контроля за деятельностью страхового агента со стороны страховой организации регламентируется...*(выберите один или несколько вариантов ответа):*

- А. Законом «Об организации страхового дела»;
- Б. Нормативными актами Банка России;
- В. Базовым стандартом операций ВСС;
- Г. Внутренними документами страховой организации;
- Д. Вообще не регламентируется.

5. При предоставлении информации в печатном виде (принтер, ризограф, типография и т.д..) необходимо придерживаться нормативов...*(выберите один правильный ответ):*

- А. Представленных в Санитарных правилах и нормах «Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03»;
- Б. ГТО;
- В. Стандартов печати страховой документации;
- Г. Требований Банка России.

6. О каких ситуациях должен быть уведомлен в обязательном порядке страхователь при заключении договора страхования ... *(выберите один или несколько вариантов ответа):*

- А. О наличии периода охлаждения;
- Б. О способах и порядке подачи в страховую организацию письменного или устного заявления о заключении договора страхования;
- В. О наличии задолженности при уплате страховой премии в рассрочку;
- Г. О предусмотренных законодательством возможных последствиях отсутствия имущественного интереса (при отсутствии проверки имущественного интереса);

Д. Об адресах мест приема документов при наступлении событий, имеющих признаки страхового случая;

Е. О требованиях к подготовке обращения в страховую организацию.

7. Какую информацию должен обязательно получить страхователь при заключении договора страхования в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг...*(выберите один или несколько вариантов ответа):*

А. О франшизе;

Б. О страховой премии по договору;

В. О страховой выплате по договору;

Г. О последствиях неуплаты страховой премии;

Д. О страховых рисках по договору;

Е. Об условиях возврата премии.

8. Какие документы должен предоставить страховой агент страхователю при заключении договора страхования... *(выберите один или несколько ответов):*

А. Договор страхования (страховой полис);

Б. Актуарный расчет премии по договору страхования;

В. Правила, программы, планы, дополнительные условия страхования, если они являются неотъемлемой частью договора страхования.

Г. Выписку из журнала заключенных договоров страхования;

Д. По запросу получателя страховых услуг предоставить условия страхования на бумажном носителе, если ранее они были направлены в электронной форме.

9. Предположение о внутреннем мире собеседника, на основе попытки поставить себя на его место (выберите один вариант ответа):

А. Идентификация

Б. Эмпатия

В. Рефлексия

Г. Стереотипизация

10. Сочувствие, сопереживание собеседнику, то есть некий эмоциональный отзыв на проблемы собеседника, понимание внутреннего мира другого человека (выберите один вариант ответа):

А. Стереотипизация

Б. Идентификация

В. Рефлексия

Г. Эмпатия

Вариант №5

1. Кто относится к получателям страховых услуг по Базовым стандартам ... *(выберите несколько ответов)*:

- А. Страхователи физические лица;
- Б. Страхователи юридические лица
- В. Потребители страховых услуг;
- Г. Выгодоприобретатели юридические лица;
- Д. Лица, застрахованные по договору страхования;
- Е. Акционеры страховой организации.

2. В каком документе указывается обязанность страхового агента по исполнению требований Базовых стандартов ... *(выберите один или несколько вариантов ответа)*:

- А. В доверенности;
- Б. В трудовом договоре;
- В. В приказе о приеме на работу;
- Г. В гражданско-правовом договоре между страховым агентом и страховой организацией;
- Д. В соглашении о сотрудничестве.

3. Укажите требования, применимые к деятельности страховых агентов, предъявляемые Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг... *(выберите один или несколько вариантов ответа)*:

- А. Информирование получателей страховых услуг о страховой организации и страховых услугах;
- Б. По организации работы офисов страховых агентов;
- В. К сайтам страховых агентов (при их наличии);
- Г. К правилам и договорам страхования;
- Д. К отдельным механизмам защиты прав получателей страховых услуг;
- Е. К страховым выплатам.

4. На сайте страховой организации необходимо указать информацию в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг... *(выберите один или несколько вариантов ответа)*:

- А. О наименовании страховой организации;
- Б. О номере и дате выдачи лицензии на право осуществления страховой деятельности;
- В. О членстве в саморегулируемой организации
- Г. О страховой группе, в состав которой входит страховая организация (при наличии)
- Д. ФИО генерального директора и его декларацию о доходах.

5. Укажите способы подачи обращений в страховую организацию на бумажном носителе в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг... *(выберите один или несколько ответов)*:

- А. Через уполномоченных работников в офисах страховой организации;
- Б. Через экспедицию страховой организации;
- В. Через экспедицию Банка России;
- Г. Через страховых агентов;
- Д. Через почтовую связь;
- Е. Через любого сотрудника страховой организации.

6. Должно ли проводится информирование получателя страховых услуг о поступлении жалобы в страховую организацию... *(выберите один или несколько ответов)*:

- А. По запросу получателя при любом обращении;
- Б. В обязательном порядке при любом обращении;
- В. По запросу получателя при бумажном обращении;
- Г. По запросу получателя при электронном обращении;
- Д. В обязательном порядке при бумажном обращении;
- Е. В обязательном порядке при электронном обращении.

7. Какую дополнительную информацию о страховых услугах необходимо раскрывать при заключении договоров страхования жизни в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг... *(выберите один или несколько ответов)*:

- А. О наличии гарантированного дохода по договору;
- Б. Об отсутствии гарантирования получения дохода по договору;
- В. О порядке расчета выкупной суммы с указанием размера выкупной суммы;
- Г. О порядке начисления инвестиционного дохода, в том числе об объектах инвестирования денежных средств;
- Д. О порядке и объектах инвестирования страховых резервов по страхованию жизни.

8. Какие документы предоставляются страхователю при расторжении договора страхования в соответствии с Базовым стандартом защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг... *(выберите один или несколько ответов)*:

- А. Расчет страховой премии, подлежащей возврату в связи с расторжением или досрочным прекращением договора страхования;
- Б. Расчет расходов страховой организации на ведение дел по договору страхования;
- В. Расчет выкупной суммы, подлежащий возврату в связи с расторжением или досрочным прекращением договора страхования (в виде таблицы выкупных сумм);
- Г. Правила расторжения договора страхования;
- Д. Письменные или устные пояснения порядка расчета возвращаемой страховой премии и выкупной суммы.

9. Вопросы, которые эффективно задавать при выявлении потребностей, так как потребитель услуг отвечает на них развернуто *(выберите один вариант ответа)*:

- А. Открытые
- Б. Закрытые
- В. Альтернативные
- Г. Смешанные

10. Упрощенное, возможно искаженное представление, складывающееся у человека, под влиянием различных факторов, в процессе делового взаимодействия *(выберите один вариант ответа)*:

- А. Идентификация
- Б. Стереотипизация
- В. Рефлексия
- Г. Эмпатия