

**Положения требований Базовых стандартов<sup>1</sup>, обязательные к соблюдению Агентом**

**1. Агент обязуется:**

**1.1.** Предоставлять любому обратившемуся к Агенту, в том числе, получателям страховых услуг, без исключения текст Базового стандарта № 1 и Базового стандарта № 2 для ознакомления бесплатно, разъяснять положения Базового Стандарта № 1 и Базового стандарта № 2.

**1.2.** Предоставлять и разъяснять, любому обратившемуся к Агенту лицу нижеследующую Информацию о Принципале бесплатно в устной, бумажной и электронной форме:

1) о полном и сокращенном наименовании Принципала (при наличии), об используемом Принципалом 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), и текст Стандарта;

2) об адресе (месте нахождения) страховщика и его офисов (филиалов, представительств, иных обособленных подразделений, осуществляющих взаимодействие с получателями страховых услуг) с указанием их назначения и режима работы, о контактном телефоне, по которому осуществляется связь со страховщиком, об адресе официального сайта страховой организации (иностранной страховой организации);

3) о фамилиях, именах и отчествах (последнее - при наличии) членов совета директоров (наблюдательного совета), о лицах, осуществляющих функции единоличного исполнительного органа (членах коллегиального исполнительного органа), о лицах, занимающих должность главного бухгалтера;

4) о страховой группе, в состав которой входит Принципал (при наличии);

5) о перечне осуществляемых Принципалом видов страхования;

6) об органе, осуществляющем полномочия по контролю и надзору за страховой деятельностью страховых организаций (с указанием ссылки на сайт или официальный адрес);

7) о способах и адресах для направления обращений получателей страховых услуг Принципалу, в органы, осуществляющие полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых организаций, в саморегулируемую организацию, а также в орган досудебного рассмотрения споров (при наличии);

8) 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);

9) иную информацию, сообщение которой предусмотрено законодательством Российской Федерации, в том числе предусмотренной в ст. 6, 8 Закона РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

**1.3.** Представлять получателям страховых услуг, при обращении с намерением заключить договор страхования, следующую информацию в устной, бумажной или электронной форме:

1) об условиях, на которых может быть заключен договор страхования, включающих: объект страхования, страховые риски, размер страховой премии, страховой суммы и (или) порядок определения размера страховой премии, страховой суммы, 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);

---

<sup>1</sup> Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц-получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации и иностранные страховые организации (утв. Банком России, Протокол от 03.08.2023 № КФНП-26 (Базовый стандарт № 1)

Базовый стандарт совершения страховыми организациями и иностранными страховыми организациями операций на финансовом рынке, утв. Банком России, протокол от 27.10.2022 N КФНП-39(Базовый стандарт № 2)

- 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 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;
- 7) о сроках рассмотрения обращений получателей страховых услуг относительно страховой выплаты, а также о случаях продления таких сроков в связи с необходимостью получения информации государственных органов и органов местного самоуправления и (или) сторонних организаций, непосредственно связанной с возможностью принятия страховщиком решения о признании события страховым случаем или о размере страховой выплаты;
- 8) 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;
- 9) о порядке расчета налога, который будет удержан страховой организацией при расчете страховой выплаты 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;
- 10) о праве получателя страховых услуг запросить информацию о размере вознаграждения, выплачиваемого страховому агенту или страховому брокеру.
- 11) о предусмотренных законодательством возможных последствиях отсутствия имущественного интереса в сохранении застрахованного имущества у страхователя или выгодоприобретателя, если договор страхования имущества заключается без проверки наличия имущественного интереса в сохранении застрахованного имущества у получателя страховых услуг.

**1.4.** Проинформировать получателя страховых услуг о порядке и способах заключения договора страхования, подачи заявления (устного или письменного) о заключении договора страхования, а также о необходимости ознакомления с условиями правил страхования и договора страхования, а также программами, дополнительными и особыми условиями страхования, если они являются неотъемлемой частью договора страхования, в порядке предусмотренном договором страхования. Предоставить по требованию страхователя при заключении договора страхования доверенность на подписание договоров в форме надлежаще заверенной копии (если Агент был уполномочен на подписание договора страхования и ему была выдана доверенность Принципалом).

**1.5.** Предоставить получателю страховых услуг при заключении договоров страхования текст правил страхования, программ, дополнительных и особых условий страхования, если они являются неотъемлемой частью договора страхования в порядке, предусмотренном договором страхования.

**1.6.** Информация, предусмотренная положениями настоящего Приложения (п. 1.2, 1.3.), доводится до сведения получателей страховых услуг в устной, бумажной или электронной форме, размещается в офисе (при наличии) Агента и размещается на официальном сайте Агента (при наличии) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в виде ссылок на соответствующие страницы официального сайта Принципала. При этом размещение вышеуказанной информации на сайте Агента не исключает предоставление получателю страховых услуг указанной информации по его запросу в удобной для него форме, с учетом индивидуальных особенностей получателя страховых услуг, в том числе наличие нарушения зрения, слуха и (или) речи, если Агент уведомлен о таких особенностях.

**1.7.** Доводить до получателей страховых услуг информацию, подлежащую раскрытию Агентом, в соответствии со следующими принципами:

- а) недискриминационный характер доступа к информации на равных правах и в равном объеме для всех получателей страховых услуг;
- б) предоставление получателям страховых услуг информации без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, со стороны получателей страховых услуг;
- в) на русском языке, и дополнительно, если предусмотрено инструкциями или указаниями Принципала, на государственных языках республик, входящих в состав Российской Федерации, и (или) родных языках народов Российской Федерации;
- г) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). При этом не допускается искажение смысла информации, приводящее к двусмысленности или иным образом допускающее неоднозначное толкование свойств страховых услуг;
- д) актуальности информации на дату предоставления в соответствии с обстоятельствами, заявленными получателем страховых услуг и влияющими на условия договора страхования;
- е) в случае предоставления информации на бумажном носителе информация излагается с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов и в соответствии с Санитарными правилами и нормами СанПиН 1.2.3685-21 "Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания", утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 года N 2 (в части требований к изданиям книжным, журнальным и газетным для взрослых).

**1.8.** Фиксировать осуществление действий, предусмотренных пунктами 2.3.2, 3.2.7 и 3.2.8 Базового стандарта № 1 и п. 1.3, 1.5 настоящего Приложения, одним из следующих способов:

- а) подписью получателя страховых услуг в договоре страхования;
- б) аудио- и (или) видеозаписью, осуществляемой Агентом с согласия получателя страховых услуг в офисе Агента или ином месте совершения действий, предусмотренных Агентским договором;
- в) иным способом в соответствии с законом или договором с получателем страховых услуг.

**1.9.** Исключить препятствия к осуществлению получателем страховых услуг в местах, предназначенных для их обслуживания, аудиозаписи, видео- или фотосъемки процесса взаимодействия Агента с получателем страховых услуг и документов, связанных с оказанием страховых услуг непосредственно получателю страховых услуг, если он уведомил работника Агента о соответствующем намерении до начала осуществления записи и (или) съемки.

**1.10.** Обеспечить соответствие офиса (при наличии), в котором осуществляется обслуживание получателей страховых услуг установленным санитарным и техническим нормам, в том числе обеспечить наличие освещения, поддержание допустимой температуры воздуха, а также оборудование офиса инвентарем и мебелью, расходными материалами, необходимыми для взаимодействия с получателями страховых услуг.

**1.11.** В офисе Агента рекомендуется обеспечить возможность обслуживания получателей страховых услуг с ограниченными возможностями здоровья с учетом требований законодательства о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и (или) звукового воспроизведения текста договора страхования и иных документов, являющихся неотъемлемой частью договора страхования, возможность печати документов, содержащих информацию о Принципале и страховых продуктах Принципала, правил и условий страхования 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.

**1.12.** Допускать к непосредственному взаимодействию с получателями страховых услуг своих штатных работников (далее – работники Агента) или иных третьих лиц, привлечённых Агентом к исполнению обязанностей, предусмотренных Агентским договором в порядке и на условиях, предусмотренных Агентским договором, соответствующих следующим требованиям:

- а) имеющих образование не ниже среднего, подтвержденное документом об образовании, признаваемым на территории РФ;
- б) прошедших инструктаж и обучение, организованное Принципалом в порядке, предусмотренном Агентским договором, по Информации о деятельности Принципала, по содержанию правил, условий, договоров страхования и страховых продуктов Принципала, по информации, предусмотренной п. 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.6 настоящего Приложения по положениям Базового стандарта № 1 и Базового стандарта № 2, по совершению операций, предусмотренных данными Стандартами. Работники, не прошедшие

обучение, допускаются к работе с получателями страховых услуг только совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем.

в) обладающих необходимой информацией, предусмотренной Агентским договором, настоящим Приложением, Базовым стандартом № 1, Базовым стандартом № 2, а также имеющих навыки в доступной форме предоставить получателям страховых услуг эту информацию.

Работники Агента, непосредственно взаимодействующие с получателями страховых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателями страховых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника.

**1.13.** Направлять в адрес Принципала полученные Агентом жалобы (обращения) получателей страховых услуг (направленные получателем страховых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов) не позднее дня получения жалобы (обращения) по адресу электронной почты [az.info@zettains.ru](mailto:az.info@zettains.ru) Принципала, и не позднее 3 (трех) рабочих дней с даты получения жалобы (обращения) передать Принципалу оригинал жалобы (обращения), поданного на бумажном носителе, а также информировать получателей страховых услуг о порядке рассмотрения их жалоб (обращений), с указанием адресов и способах приема жалоб (обращений) Принципалом.

**2.** Запрещается дискриминация получателей страховых услуг по полу, расе, национальности, языку, происхождению, имущественному и должностному положению, месту жительства, отношению к религии, убеждениям, принадлежности к общественным объединениям, а также любым другим обстоятельствам при заключении договора страхования. Не является дискриминацией определение условий конкретного договора страхования с учетом степени риска.