

Положения требований Базовых стандартов¹, 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);

¹ 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, 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 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;
- 9) 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;
- 10) о праве получателя страховых услуг запросить информацию о размере вознаграждения, выплачиваемого страховому агенту или страховому брокеру.

Дополнительно 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 предоставить информацию:

- 1) о рисках, связанных с заключением договора инвестиционного страхования жизни;
- 2) об отсутствии гарантирования получения дохода по такому договору, а также о том, что доходность по отдельным договорам инвестиционного страхования жизни, заключаемым со страховщиком, не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;
- 3) о порядке расчета выкупной суммы с указанием размера выкупной суммы, подлежащей возврату в зависимости от срока действия договора инвестиционного страхования жизни и периода, в котором он прекращен;
- 4) о порядке начисления инвестиционного дохода по договорам инвестиционного страхования жизни, в том числе об объектах инвестирования денежных средств по договору инвестиционного страхования жизни;
- 5) о сроке, в течение которого в соответствии с условиями договора инвестиционного страхования жизни не может быть осуществлен возврат страхователю выкупной суммы по такому договору страхования, а также о размерах выкупной суммы, подлежащей возврату в зависимости от срока действия такого договора.

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 договорам 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 Принципала az.info@zettains.ru, 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.

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.