



Обязательные требования к раскрытию информации при продаже программ страхования жизни

Инструктаж

Стандарты ВСС

Всероссийским Союзом Страховщиков разработаны Базовые стандарты и установлены правила взаимодействия с получателями страховых услуг:

- «Базовый стандарт совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке» (далее по тексту БС-1)*
- «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации» (далее по тексту БС-2)*

*Стандарты вступили в силу 07.05.2019 г.

Цель и сфера применения

Базовые стандарты разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 г № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», в соответствии с требованиями Указания Центрального Банка Российской Федерации от 12.07.2017 г. «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими страховые организации, страховых брокеров, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также перечне операций страховых организаций, страховых брокеров на финансовом рынке, подлежащим стандартизации» в целях:

- Обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов клиентов*.
- Предупреждения недобросовестных практик взаимодействия страховых компаний с клиентами.
- Повышения информационной открытости страхового рынка.
- Повышения уровня финансовой грамотности и информированности клиентов.
- Повышения качества услуг, оказываемых страховыми компаниями и их представителями (агентами/ брокерами).

Базовые стандарты обязательны для всех страховых компаний и их представителей.

* Клиент – лицо, обратившееся в страховую организацию с намерением заключить договор страхования (получатель страховых услуг).

Глоссарий. Основные понятия

- **Страховые услуги** – услуги по заключению, изменению, расторжению и исполнению договоров страхования.
- **Получатель страховых услуг** – потенциальный клиент (может быть физическим лицом, в т.ч. ИП или юридическим лицом), страхователь, застрахованный и/или выгодоприобретатель.
- **Агент (агент страховой компании)** – это лицо, осуществляющее деятельность на основании гражданско-правового договора от имени и за счет страховщика в соответствии с предоставленными ему полномочиями.
- **Офис** – специально оборудованное помещение, в том числе помещение партнера страховой компании, в котором осуществляется заключение/расторжение договора страхования, прием документов по страховому случаю, прием заявлений или других обращений.
- **Обращение (жалоба)** – адресованная страховой компании просьба клиента (в электронном виде или на бумажном носителе) о восстановлении или защите прав, свобод и законных интересов.

Обязательная коммуникация продавца с Клиентом

Сотрудник Банка при продаже программ страхования жизни обязан проинформировать клиента:

- **Программа (Инвестиционного страхования жизни (ИСЖ) / Накопительного страхования жизни (НСЖ)) – не банковский вклад!** Это продукты, условия которых отражены в договоре страхования.
- **Инвестиционный доход.** Для расчета доходности по программе применяется формула, указанная в договоре страхования.
- **Досрочное расторжение ИСЖ / НСЖ.** Мы не рекомендуем досрочно расторгать договор страхования. В случае досрочного прекращения договора клиент получает выкупную сумму, рассчитанную исходя из срока, оставшегося до окончания договора. Таблица выкупных сумм приведена в договоре страхования.

Правила предоставления информации Клиенту. Минимальный объем

Каждый работник Партнера, осуществляющий взаимодействие с Клиентом, должен владеть следующей информацией об ООО «СК «Согласие-Вита» (размещается в офисах партнера, на официальном сайте страховой компании и на сайте партнера) и предоставлять ее клиентам (в том числе распечатывать и вручать на бумажном носителе по требованию клиента):

- Полное наименование страховой компании (размещено на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> в разделе «Компания» → «О нас»):

ООО Страховая компания «Согласие-Вита»

и сокращенное наименование страховой компании:

ООО СК «Согласие-Вита»

- Используемый знак обслуживания:



Правила предоставления информации Клиенту. Минимальный объем

- Номер и дата выдачи лицензии (лицензии размещены на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> в разделе «Компания» → «Раскрытие информации»):

- Лицензия СЖ № 3511 – на осуществление страхования
- Лицензия СЛ № 3511 – на осуществление страхования

Срок действия лицензий – бессрочно.

- Членство в профессиональных объединениях:

СК «Согласие-Вита» является членом Ассоциации Страховщиков Жизни (свидетельство №22 от 08.08.2014), Всероссийского Союза Страховщиков (регистрационный № 108 от 06.12.2016)

Правила предоставления информации Клиенту. Минимальный объем

- Адрес: (информация размещена на сайте <https://www.soglasie-vita.ru> в разделе «Контакты»):
 - 129110, г. Москва, ул. Гиляровского, д. 42
 - Дополнительный офис: г. Москва, ул. Щепкина, д. 29
 - Электронный адрес: <https://www.soglasie-vita.ru>
 - Контактные тел. ООО СК «Согласие-Вита»: 8 (495) 660 58 30, 8 (800) 707 93 69
- Фамилии, имена и отчества генерального директора и главного бухгалтера размещены на официальном сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> в разделе «Компания» → «Наша команда».

Правила предоставления информации Клиенту. Минимальный объем

- Сведения о Страховой группе, в состав которой входит страховая компания (при наличии) (информация размещена на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> «Компания» → «О нас»):

«Согласие-Вита» — 100%-ная дочерняя компания ООО «Страховая компания «Согласие».
- Годовая бухгалтерская , в т.ч. консолидированная финансовая отчетность страховой компании и подтверждающее ее достоверность аудиторское заключение за три предыдущих отчетных года (информация размещена на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> «Компания» → «Раскрытие информации»).
- Присвоенные страховой компании рейтинговыми агентствами рейтинги (информация размещена на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> в разделе «Компания» → «О нас»).

Правила предоставления информации Клиенту. Минимальный объем

- Перечень осуществляемых видов страхования (размещен на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru>).

ООО СК «Согласия-Вита» осуществляет следующие виды страхования:

- Страхование жизни на случай ухода из жизни, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события
 - Страхование жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика
 - Медицинское страхование
 - Пенсионное страхование
 - Страхование от несчастных случаев и болезней
- Правила/Условия страхования и тарифы (информация размещена на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> в разделе «Компания» → «Раскрытие информации»).
 - Сведения о деятельности страховой компании (информация размещена на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> «Компания» → «Раскрытие информации»).
 - Орган, осуществляющий контроль и надзор:
Центральный Банк Российской Федерации (ЦБ РФ)
Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12
Официальный сайт: <https://www.cbr.ru>.

Правила предоставления информации Клиенту.

Минимальный объем

Способы и адреса направления обращений получателей страховых услуг

Получатель страховых услуг вправе обратиться лично или через представителя, направить обращение по следующим адресам:

- Страховая организация: Общество с ограниченной ответственностью Страховая компания «Согласие-Вита»: 129110, г. Москва, ул. Гиляровского, д. 42
- Центральный Банк Российской Федерации (Банк России): 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12
- Всероссийский Союз страховщиков 115119, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3.
- Финансовый уполномоченный по урегулированию спора до 500 000 рублей: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель АНО «СОДФУ».
- Способы защиты прав получателей страховых услуг, включая информацию о досудебном урегулировании споров, в том числе о процедуре медиации* (при ее наличии) (размещена на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> в разделе «Компания» → «Раскрытие информации»).

При обращении в страховую компанию, для ускорения обработки запроса, просим указывать следующую информацию:

1. номер договора страхования;
2. изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
3. наименование подразделения, должности, фамилии, имени, отчества (при наличии) работника страховой организации, действия (бездействия) которого обжалуются;
4. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.

ВАЖНО! Страховой агент, непосредственно взаимодействующий с клиентом, предоставляет всю вышеперечисленную информацию любому обратившемуся за ней лицу без исключения.

Правила предоставления информации Клиенту.

Минимальный объем

Страховой агент, осуществляющий взаимодействие с клиентом на этапе заключения договора (продажи) должен проинформировать клиента:

- Об условиях заключения договора: объект страхования, страховой риск, размер страховой премии, порядок страховой выплаты, перечень документов, необходимых к предоставлению вместе с заявлением о страховом случае (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).
- Об обстоятельствах, которые могут повлиять на размер страховой премии, о способах и сроках уплаты премии (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).
- О последствиях неуплаты или задержки оплаты страховой премии (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).
- О франшизах и исключениях из перечня страховых событий (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).
- О дополнительных условиях для заключения договора страхования (медицинский осмотр) (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).
- О возможном изменении страховой премии, страховой суммы по результатам оценки страхового риска (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).
- По договорам страхования жизни (инвестиционное страхование жизни, накопительное страхование жизни, пенсионное страхование) о сроке, в течение которого выкупные суммы не предусмотрены и о наличии выкупных сумм в определенные периоды (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).
- О наличии условия возврата страхователю уплаченной страховой премии в случае отказа страхователя от договора в течение определенного срока (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).

Правила предоставления информации Клиенту.

Минимальный объем

Страховой агент, осуществляющий взаимодействие с клиентом на этапе заключения договора (продажи) должен проинформировать клиента **(продолжение)**:

- О сроках рассмотрения обращений клиентов относительно страховой выплаты, о случаях продления таких сроков в связи с необходимостью получения информации от компетентных органов и других организаций, которая может повлиять на принятие решения страховой компании о страховой выплате.
- О порядке расчёта налога, который будет удержан страховой компанией – налоговым агентом при расчёте страховой выплаты выкупной суммы) и возврате страховой премии или ее части при досрочном прекращении договора страхования.
- О праве клиента запросить информацию о размере вознаграждения, выплачиваемого партнеру (страховому агенту или брокеру).

При заключении договора страхования жизни, в дополнение к перечисленному, страховой агент должен проинформировать клиента:

- О рисках, связанных с заключением Договора.
- Об отсутствии гарантии получения дохода по договору ИСЖ, в том числе на основании показателей доходности в прошлом (Договор страхования/Правила/Условия страхования).
- О порядке расчета выкупных сумм с указанием размера.
- О порядке начисления инвестиционного дохода, в том числе об объектах инвестирования денежных средств (Договор страхования/Правила/Условия страхования).

ВАЖНО! Страховой агент получает необходимую для информирования информацию при изучении продуктов.

Правила предоставления информации Клиенту.

Порядок и принципы

Вся перечисленная информация:

- предоставляется потенциальному клиенту до момента подписания документов, в т.ч. если клиент еще не принял окончательного решения в отношении заключения договора страхования;
- доводится до клиента в устной, бумажной или электронной форме, в том числе посредством сети «Интернет». При этом, наличие информации на официальном сайте, не исключает предоставление ее в удобной для клиента форме (в том числе и бумажной);
- доводится с учетом индивидуальных особенностей клиента, в том числе наличия нарушений зрения, слуха и (или) речи.

Страховой агент, взаимодействующий с клиентом, предоставляет информацию:

- На равных правах и в равном объеме для всех клиентов.
- Бесплатно и без совершения дополнительных действий со стороны клиента, не предусмотренных законодательством.
- В доступной форме, разъясняя специальные термины (в случае их наличия), не допуская двусмысленности.
- Актуальную на дату предоставления.

Правила предоставления информации Клиенту. Реклама

Страховой агент, рекламируя клиенту страховые услуги руководствуется принципами:

- законности
- добросовестности
- достоверности
- полноты сообщаемых сведений.

Страховой агент, информируя клиента:

- не должен использовать текстовые, звуковые или визуальные заявления, которые прямо или косвенно могут ввести клиента в заблуждение в отношении условий страхования, которые могут повлиять на выбор клиента;
- не должен гарантировать или обещать будущую доходность вложений, в том числе основанную на реальных показателях в прошлом, если такая доходность вложений не может быть определена на момент заключения соответствующего договора;
- не должен умалчивать о наличии условий, влияющих на размер страховой премии (страховых взносов).

Порядок заключения договора страхования

Договор страхования может быть заключен на основании устного или письменного заявления клиента (страхователя) или его представителя.

Заявление на страхование и прилагаемые к нему документы (описи, списки, анкеты и т.п.) могут быть заполнены страховым агентом с соблюдением следующих требований:

- запрещено использовать формулировки с неоднозначным толкованием;
- при заполнении заявления в письменной форме оно должно быть подписано клиентом (страхователем) или его уполномоченным представителем.

Правила взаимодействия с Клиентом

Страховой агент, взаимодействуя с клиентом должен руководствоваться следующими правилами:

- Клиент должен быть проинформирован о способах и порядке подачи письменного или устного заявления о заключении договора страхования, а также о необходимости ознакомления с Правилами/Условиями страхования, Памяткой и договором страхования.
- Запрещается ставить заключение договора страхования по одному виду страхования в зависимость от наличия (заключения) договора по другому виду страхования (исключением являются комбинированный договор, страхование жизни заемщика при наличии кредитного договора).
- Запрещается дискриминация клиентов при заключении договора страхования (не является дискриминацией определение условий конкретного договора страхования с учетом степени риска).
- Запрещается препятствовать использованию клиентом аудиозаписи, видео- или фотосъемки процесса взаимодействия с Партнером/ работником партнера, если клиент уведомил о соответствующем намерении до начала осуществления записи и (или) съемки.

Правила взаимодействия с Клиентом

Страховой агент при заключении договора страхования с клиентом должен проинформировать его:

- об адресах мест приема документов при наступлении событий, имеющих признаки страхового случая;
- о возможности приема документов в электронной форме, если такая возможность предусмотрена условиями договора или Правилами/Условиями страхования.
- о сроках принятия страховой компанией решения об осуществлении страховой выплаты, а также сроках для осуществления страховой выплаты или направления выгодоприобретателю уведомления об отсутствии оснований для признания события страховым.

В случае изменения указанных адресов, страховая компания информирует получателей страховых услуг об изменениях таких адресов на официальном сайте, а лицо, непосредственно взаимодействующее с клиентом, информирует последнего при его обращении.

Правила рассмотрения обращений Клиента, поступивших к Партнеру

- Обращения, адресованные страховой компании, поступившие к страховому агенту (в случае, если приём партнером обращений предусмотрен агентским договором), подлежат обязательной передаче в страховую компанию не позднее дня его поступления к страховому агенту (передать обращения можно через официальный e-mail ООО «СК «Согласие-Вита» info@soglasie-vita.ru и в бумажном виде через «Почту России» или иные организации, оказывающие почтовые и/или экспедиционные услуги, по адресу: 129110, г. Москва, ул. Гиляровского, д. 42, ООО «СК «Согласие-Вита»).
- Клиент должен быть проинформирован партнером о порядке рассмотрения обращений страховой компанией, а также об адресах и способах приема аналогичных обращений непосредственно страховой компанией (информация размещена на сайте СК «Согласие-Вита» <https://www.soglasie-vita.ru/company/raskrytie-informatsii/>)

Требования к работникам, непосредственно взаимодействующим с клиентом

Требования к страховому агенту, непосредственно взаимодействующему с клиентом:

- Наличие окончанного среднего (общего) образования;
- Владение русским языком, умение свободно говорить, читать и писать на русском языке.
- В случае, если работник партнера, обслуживает особые категории страхователей, и это прописано в их должностных обязанностях, должны соблюдаться следующие требования:
 - При обслуживании клиентов – нерезидентов, необходимо владение английским языком на уровне не менее elementary;
 - При обслуживании клиентов с ограниченными возможностями слуха – необходимо владение языком глухонемых.

Важно! Страховой агент обязан пройти обучение и получить информацию о деятельности Компании, страховых продуктах, которые предлагает страховой агент, о правилах/условиях страхования и требованиях по совершению операций, предусмотренных Базовыми стандартами.

Страховой агент, непосредственно взаимодействующий с клиентом обязан:

- владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами партнера;
- владеть информацией, определенной в Стандартах в качестве минимального объема;
- уметь в доступной форме предоставить клиенту эту информацию.

Прием документов на страховую выплату. Порядок

Страховой агент, лично принимающий документы на страховую выплату (в случае, если прием партнером документов на страховую выплату предусмотрен агентским договором):

- фиксирует комплектность получаемых документов, в том числе с использованием автоматизированных систем;
- составляет и подписывает у клиента опись, реестр или акт приема-передачи с указанием даты приема документов;
- сканы принятых документов, в течение 1 рабочего дня, направляются на адрес vyplaty_vita@soglasie.ru;
- оригиналы принятых документов, в течение 3 рабочих дней, направляются в СК «Согласие-Вита» по адресу: 129110, г. Москва, ул. Гиляровского, д. 42

Способы защиты прав и интересов клиента

В целях защиты своих прав и интересов клиент может использовать:

- Досудебное урегулирование, в т.ч.
 - обращение в страховую организацию;
 - обращение в Центральный Банк;
 - обращение в СРО (Всероссийский союз страховщиков);
 - обращение к Финансовому уполномоченному по урегулированию спора до 500 000 рублей (с 28 ноября 2019 года, после соблюдения претензионного порядка).

- Судебное урегулирование
 - Получатель страховых услуг имеет право обратиться с соответствующим заявлением в суд.

Памятка о рисках, связанных с заключением Договора страхования (далее – Памятка) согласно Указанию Банка России № 5055-У от 11.01.2019 г.

С 01.04.2019 года Указанием Банка России установлены требования к условиям и порядку осуществления добровольного страхования жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика.

Информация должна быть представлена четким, хорошо читаемым шрифтом максимального размера из используемых на странице размеров шрифта, в виде таблицы, которая подписывается сторонами договора страхования и является неотъемлемой частью такого договора.

Вместе с договором страхования, Клиенту обязательно выдается Памятка о рисках, связанная с заключением договора страхования (далее – Памятка), которая является неотъемлемой частью договора страхования.

При продаже вышеуказанных страховых продуктов, клиент должен быть проинформирован о:

<ul style="list-style-type: none">▪ фирменном наименовании страховой организации	информация размещена в Договоре, Памятке и Правилах/Условиях страхования
<ul style="list-style-type: none">▪ порядке определения страховой выплаты и размере страховой суммы по каждому страховому риску	
<ul style="list-style-type: none">▪ сумме страховой премии (страхового взноса направляемых на: обеспечение исполнения обязательств Страховщика по выплате страховой суммы и выплату агентского вознаграждения, платежи, связанные с заключением и исполнением договора добровольного страхования	
<ul style="list-style-type: none">▪ порядке расчета инвестиционного дохода выгодоприобретателя по договору добровольного страхования	
<ul style="list-style-type: none">▪ наличии гарантированного дохода и его размере, а при отсутствии - информация о том, что доход равен нулю	

Памятка о рисках, связанных с заключением Договора страхования (далее – **Памятка**) согласно Указанию Банка России № 5055-У от 11.01.2019 г.

Вместе с договором страхования, Клиенту обязательно выдается **Памятка о рисках, связанная с заключением договора страхования (далее – **Памятка)**, которая является неотъемлемой частью договора страхования.**

При продаже вышеуказанных страховых продуктов, клиент должен быть проинформирован о (продолжение):

<ul style="list-style-type: none">▪ перечень активов, от стоимости (динамики стоимости) которых зависит размер дохода выгодоприобретателя	информация размещена в Договоре, Памятке и Правилах/Условиях страхования
<ul style="list-style-type: none">▪ том, что доходность по активам, и (или) по договорам страхования в прошлом не гарантирует доход по договору страхования	
<ul style="list-style-type: none">▪ порядке расчета выкупной суммы с указанием размера выкупной суммы	
<ul style="list-style-type: none">▪ о том, что договор не является банковским вкладом и средства не защищены АСВ	информация размещена в Памятке

Памятка о рисках, связанных с заключением Договора страхования (далее – Памятка) согласно Указанию Банка России № 5055-У от 11.01.2019 г.

Проверка соблюдения требований ЦБ будет осуществляться путем контрольных закупок сотрудниками ЦБ. За не соблюдение установленных требований может быть выдано предписание или наложен штраф, ограничено или приостановлено действие лицензии.

В соответствии с требованиями ЦБ, в состав страховой документации включена Памятка, которую **необходимо в обязательном порядке подписывать у клиента** (является неотъемлемой частью договора страхования ИСЖ/НСЖ и распечатывается одновременно с договором).

Один экземпляр остается у клиента, второй передается в СК (если предусмотрен бумажный документооборот), либо хранятся в Банке и передаются в СК только по запросу (если оригиналы документов не передаются в СК).

Скан Памятки вместе с договором страхования необходимо прикрепить в ПО Страховщика.

Памятка о рисках, связанных с заключением Договора страхования (далее – Памятка) согласно Указанию Банка России № 5055-У от 11.01.2019 г.

Памятка разделена на четыре обязательных Блока:

а) Преамбула:

- Наличие либо отсутствие гарантированного дохода по договору;
- Наличие либо отсутствие дополнительного инвестиционного дохода по договору;
- Размер гарантированного дохода;
- Размер дополнительного инвестиционного дохода.

б) Таблица с ключевыми параметрами:

- Информация о Страховщике;
- О форме договора – не банковский вклад;
- Средства не защищены АСВ
- Доходность в прошлом не гарантирует доходность в будущем;
- Право Страхователя воспользоваться периодом охлаждения (14 календарных дней для возврата 100% уплаченной страховой премии) и срок возврата страховой премии;
- Ссылки на пункты Правил/Условий страхования о порядке определения размера страховых выплат, выкупных сумм, а также о перечне активов и порядке расчета дополнительного инвестиционного дохода (для ИСЖ) и порядке определения дополнительного инвестиционного дохода для НСЖ;
- О статусе Страховщика как налогового агента по договору;
- Информация о размерах страховой премии, стоимости услуги страхования и платежей, комиссий, связанных с заключением и исполнением договора страхования.

в) Подтверждение Страхователя получения страховых документов в полном объёме и ознакомления с условиями договора и принятием в том числе рисков неполучения дохода по договору страхования.

г) Обязательны подписи Сторон Договора.

Спасибо за доверие

Лицензии Банка России:
СЖ № 3511, СЛ № 3511

ООО СК «Согласие-Вита»
129110, г. Москва, ул. Гиляровского, 42
+7 495 660 58 30
www.soglasie-vita.ru
info@soglasie-vita.ru

 **СОГЛАСИЕ·ВИТА**
страхование жизни

