

Утвержден
Банком России
(Протокол
N КФНП-14 от 8 мая 2019 г.)

Согласован
Комитетом по стандартам
по деятельности страховых
брокеров при Банке России
(Протокол N 3 от 25 марта 2019 г.)

Разработан
Ассоциацией Профессиональных
Страховых Брокеров (СРО)

**БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ
ЗАЩИТЫ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ -
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ЧЛЕНАМИ
САМОРЕГУЛИРУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОБЪЕДИНЯЮЩИХ
СТРАХОВЫХ БРОКЕРОВ**

Настоящий базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховых брокеров (далее - Стандарт), разработан на основании [статей 4 и 5](#) Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка" и в соответствии с требованиями [Указания](#) Банка России от 12 июля 2017 года N 4467-У "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 о перечне операций (содержании видов деятельности) страховых организаций, страховых брокеров на финансовом рынке, подлежащих стандартизации".

Стандарт определяет основные принципы в области защиты прав и интересов получателей финансовых услуг и устанавливает требования, которыми страховые брокеры должны руководствоваться в процессе осуществления ими своей деятельности.

1. Общие положения

1.1. Цели и сфера применения Стандарта

1.1.1. Стандарт принят в целях:

- 1) обеспечения соблюдения прав и законных интересов получателей финансовых услуг, оказываемых страховыми брокерами;
- 2) предупреждения недобросовестных практик взаимодействия страховых брокеров с получателями финансовых услуг;
- 3) повышения информационной открытости страхового рынка Российской Федерации, а также повышения уровня финансовой грамотности и информированности получателей финансовых услуг о деятельности страховых брокеров и о содержании финансовой услуги;
- 4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых страховыми брокерами, а также создания условий для эффективного осуществления саморегулируемыми организациями, объединяющими страховых брокеров, контроля за деятельностью своих членов.

1.1.2. Требования Стандарта не распространяются на осуществление страховыми брокерами деятельности, связанной с перестрахованием (совершением юридических и иных действий по

заключению, изменению, расторжению и исполнению договоров перестрахования от имени и за счет перестрахователей или перестраховщиков).

1.2. Основные понятия, используемые в Стандарте

1.2.1. Для целей Стандарта используются следующие основные понятия:

1) финансовые услуги (в единственном числе - "финансовая услуга") - услуги, оказываемые страховым брокером получателям финансовых услуг по совершению юридических и иных действий по заключению, изменению, расторжению и исполнению договоров страхования по поручению физических лиц или юридических лиц (страхователей) от своего имени, но за счет этих лиц либо совершению юридических и иных действий по заключению, изменению, расторжению и исполнению договоров страхования от имени и за счет страхователей или страховых организаций;

2) получатель финансовой услуги - физическое лицо (в том числе зарегистрированное в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо (за исключением страховой организации или общества взаимного страхования), обратившееся к страховому брокеру с намерением получить, получающее или получившее финансовую услугу;

3) обращение - направленное страховому брокеру получателем финансовой услуги, представителем получателя финансовой услуги в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа заявление, жалоба, просьба, предложение или претензия, касающиеся оказания страховым брокером финансовых услуг;

4) официальный сайт страхового брокера - сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащий информацию о деятельности страхового брокера, электронный адрес которого включает доменное имя, права на которое принадлежат страховому брокеру;

5) саморегулируемая организация - саморегулируемая организация в сфере финансового рынка, объединяющая страховых брокеров и действующая в соответствии с Федеральным [законом](#) от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка";

6) договор об оказании финансовой услуги - договор об оказании услуг страхового брокера по совершению юридических и иных действий по заключению, изменению, расторжению и исполнению договоров страхования по поручению физических лиц или юридических лиц (страхователей) от своего имени, но за счет этих лиц либо совершению юридических и иных действий по заключению, изменению, расторжению и исполнению договоров страхования от имени и за счет страхователей или страховых организаций.

2. Правила предоставления информации получателям финансовых услуг

2.1. Минимальный объем предоставляемой страховым брокером информации получателям финансовых услуг

2.1.1. Страховой брокер обязан предоставлять получателям финансовых услуг по их требованию предусмотренную настоящим пунктом информацию:

1) о полном и сокращенном наименовании страхового брокера (при наличии), об используемом страховым брокером знаке обслуживания (при наличии), о номере и дате выдачи лицензии на право осуществления посреднической деятельности в качестве страхового брокера, о членстве в саморегулируемой организации (включая информацию о наименовании саморегулируемой организации и дате приема в ее члены), об исключении из саморегулируемой организации (включая информацию о дате исключения из саморегулируемой организации), а также текст настоящего Стандарта;

2) о месте нахождения (в том числе об адресе по месту нахождения) в соответствии с

Единым государственным реестром юридических лиц (ЕГРЮЛ), режиме работы, контактном телефоне страхового брокера, а также официальном сайте страхового брокера и адресе электронной почты (при наличии);

3) о перечне оказываемых страховым брокером финансовых услуг;

4) о страховой организации (страховых организациях), в интересах которой (которых) действует страховой брокер, включая информацию о полном наименовании, месте нахождения, контактном телефоне, номере и дате выдачи лицензий на осуществление страхования, адресе сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", перечне осуществляемых видов страхования;

5) об органе страхового надзора (Банке России);

6) о способах и адресах направления обращений получателей финансовых услуг страховому брокеру, в Банк России, в саморегулируемую организацию, объединяющую страховых брокеров, членом которой он является, а также в орган досудебного рассмотрения споров (при его наличии);

7) о способах защиты прав получателей финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора, в том числе о процедуре медиации (при ее наличии);

8) о наличии (с указанием доли) или об отсутствии участия в капитале страховой(ых) организации(ий);

9) иную информацию, предоставление (размещение) которой предусмотрено законодательством Российской Федерации.

2.1.2. Информация, указанная в [пункте 2.1.1](#) Стандарта, должна быть размещена на официальном сайте страхового брокера (при его наличии).

2.1.3. В случае отсутствия у страхового брокера официального сайта страхового брокера страховой брокер обязан размещать указанную в [пункте 2.1.1](#) Стандарта информацию в месте нахождения страхового брокера и его обособленных подразделений или предоставлять получателям финансовых услуг по их требованию на бумажных носителях с учетом положений [пункта 2.2](#) Стандарта.

2.2. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг

2.2.1. Информация, указанная в [пункте 2.1.1](#) Стандарта, доводится страховым брокером до получателей финансовых услуг в соответствии со следующими принципами:

1) на равных правах и в равном объеме для всех получателей финансовых услуг (недискриминационный характер доступа к информации);

2) бесплатно, с учетом [пункта 2.2.3](#) Стандарта, и без совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации;

3) на русском языке, и, по усмотрению страхового брокера, дополнительно на государственных языках субъектов Российской Федерации и (или) родных языках народов Российской Федерации и (или) иных языках;

4) в доступной форме, обеспечивающей разъяснение специальных терминов (в случае их наличия). В том числе, страховой брокер обязан обеспечить, чтобы предоставляемая получателям финансовых услуг информация и содержание документов были понятны и доступны получателям финансовых услуг, не имеющим специальных знаний в области финансов и страхования. При этом не допускается искажение информации, приводящее к неоднозначному или двусмысленному толкованию условий финансовой услуги;

5) в случае предоставления информации на бумажном носителе - с использованием хорошо читаемого шрифта и в соответствии с Санитарными [правилами](#) и нормативами "Гигиенические требования к изданиям книжным для взрослых. СанПиН 1.2.1253-03", утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 марта 2003 года (введены в действие постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 10.04.2003 N 39).

2.2.2. Для предоставления информации, связанной с исполнением договора об оказании финансовой услуги, получателю финансовой услуги страховой брокер обязан использовать согласованные с получателем финансовой услуги при заключении (изменении) договора об оказании финансовой услуги носители и каналы связи, включая телефонную связь и электронную почту. Страховой брокер обязан обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении (изменении) договора об оказании финансовой услуги.

2.2.3. Страховой брокер по договору об оказании финансовой услуги обязан бесплатно (но не более одного раза по одному договору об оказании финансовой услуги) и неограниченное число раз за плату, не превышающую расходов на изготовление соответствующего документа, предоставить получателю финансовой услуги по его требованию заверенные страховым брокером копии следующих документов или обосновать невозможность их предоставления:

1) подписанный сторонами договор об оказании финансовой услуги;

2) подписанное получателем финансовой услуги заявление (или иной предусмотренный договором об оказании финансовой услуги документ) на предоставление финансовой услуги (если оформление такого заявления или иного документа обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации или в соответствии с договором об оказании финансовой услуги);

3) договор страхования или страховой полис (свидетельство, сертификат, квитанция), подписанный страховщиком, или иной предусмотренный действующим законодательством Российской Федерации документ, подтверждающий заключение договора страхования;

4) подписанное получателем финансовой услуги заявление на страхование (или иной(ые) документ(ы), предусмотренный(е) договором страхования или правилами страхования, если договор страхования был заключен на основании заявления на страхование или иного(ых) документа(ов);

5) документ, подтверждающий исполнение получателем финансовой услуги обязательств по оплате договора об оказании финансовой услуги;

6) документ, подтверждающий получение страховым брокером денежных средств от страхователя, и документ, подтверждающий перечисление страховым брокером денежных средств страховщику в уплату страховой премии по договору страхования, если страховой брокер получает денежные средства от получателя финансовой услуги в счет оплаты договора страхования;

7) акт выполненных работ или иной документ, предусмотренный договором об оказании финансовой услуги.

2.2.4. Документы, указанные в [пункте 2.2.3](#) Стандарта, предоставляются страховым брокером в течение 10 рабочих дней со дня регистрации соответствующего запроса от получателя финансовой услуги в журнале регистрации обращений. Если документы, указанные в [пункте 2.2.3](#) Стандарта, оформляются третьим лицом по причине участия этого лица в соответствующей операции с получателем финансовой услуги, срок предоставления документов страховым брокером получателю финансовой услуги увеличивается на срок, необходимый для запроса таких документов у третьего лица, но не более чем на 5 рабочих дней.

2.3. Особенности предоставления информации на официальном сайте страхового брокера

2.3.1. Информация, размещаемая на официальном сайте страхового брокера, должна отвечать следующим требованиям:

1) быть круглосуточно доступна получателю финансовой услуги на русском языке для ознакомления и использования, без взимания платы и иных ограничений, за исключением случаев проведения временных технических работ на официальном сайте страхового брокера либо создания третьими лицами условий, при которых добросовестные пользователи официального сайта страхового брокера не могут получить к нему доступ либо этот доступ затруднен (DDoS-атаки), а также иных обстоятельств, возникших не по вине страхового брокера, вследствие которых доступ к официальному сайту страхового брокера может быть временно ограничен или затруднен;

2) быть доступна получателю финансовой услуги с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;

3) не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовой услуги с ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем прикладное программное обеспечение для просмотра веб-страниц в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (веб-обозреватель) или общедоступное бесплатное программное обеспечение;

4) информация должна актуализироваться не позднее 5 рабочих дней с момента возникновения изменений.

2.3.2. Информация, требующая оформления в виде отдельных файлов, должна размещаться на официальном сайте страхового брокера в виде файлов, имеющих один из следующих форматов, обеспечивающих возможность их сохранения на технических средствах пользователей и допускающих после сохранения возможность поиска и копирования произвольного фрагмента текста средствами для просмотра:

1) документ, содержащий текст, таблицы и изображения (Microsoft Word (doc, docx, rtf), Microsoft Excel (xls,xlsx), Adobe Acrobat с распознанным текстом (pdf));

2) документ, содержащий графические изображения (Adobe Acrobat (pdf), TIFF, JPEG (tif, jpg), разрешением не менее 300 dpi).

2.3.3. Страховой брокер при размещении информации на официальном сайте страхового брокера должен обеспечить пользователям возможность:

1) определения даты и времени размещения (последнего изменения) информации;

2) навигации, поиска и использования информации, при выключенной функции отображения графических элементов страниц в интернет-браузере;

3) увеличения и уменьшения шрифта и элементов интерфейса страниц официального сайта страхового брокера, на которых размещается информация, средствами интернет-браузера;

4) доступа к ней путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы официального сайта страхового брокера. Количество таких переходов по кратчайшей последовательности должно быть не более трех.

2.3.4. Суммарная длительность перерывов в работе официального сайта страхового брокера не может превышать 30 минут в сутки для проведения регламентных работ.

2.4. Требования о представлении страховым брокером информации получателям финансовых услуг при заключении договора страхования

2.4.1. Страховой брокер предоставляет получателям финансовых услуг при заключении договора страхования информацию:

1) об условиях, на которых может быть заключен договор страхования, включающие: объект страхования, срок действия договора страхования (например, минимальный и максимальный сроки в зависимости от вида страхования), страховые риски, размер страховой суммы (например, минимальный и максимальный размеры в зависимости от вида страхования), размер страховой премии, а также порядок осуществления страховой выплаты (страхового возмещения);

2) об обстоятельствах, влияющих на размер страховой премии, о способах и сроках уплаты страховой премии, последствиях неуплаты или несвоевременной уплаты страховой премии (страховых взносов);

3) о применяемых страховой организацией франшизах и исключениях из перечня страховых рисков и страховых случаев, а также о действиях получателя финансовых 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 страхуемого лица при заключении договора страхования или осмотра страхуемого имущества, а также о перечне документов и информации, необходимых для заключения договора страхования;

5) о примерном расчете страховой премии на основании представленного получателем финансовых услуг заявления о заключении договора страхования с уведомлением получателя финансовых 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, а также о размерах выкупной суммы, подлежащей возврату в зависимости от срока действия такого договора;

7) о порядке расчета выкупной суммы;

8) о порядке начисления инвестиционного дохода по договорам инвестиционного страхования жизни, в том числе об объектах инвестирования денежных средств страхователя по договору инвестиционного страхования жизни; 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 последствиях отзыва у страховой организации лицензии на осуществление страхования;

9) о наличии условия возврата страхователю уплаченной страховой премии в случае отказа страхователя от договора страхования в течение определенного срока со дня его заключения;

10) о результатах анализа страховых услуг (подлежащих страхованию объектов, страховых рисков, страховых тарифов и иных условий страхования у различных страховых организаций), осуществленных страховым брокером и подтверждающих, что предложение страхового брокера страхователю сформировано с учетом потребностей получателя финансовых услуг.

2.5. Основные принципы предоставления информации рекламного характера о деятельности страхового брокера

2.5.1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера являются добросовестность, полнота и достоверность сообщаемых сведений.

2.5.2. Страховой брокер выбирает форму, способ и средства рекламирования своих финансовых услуг с учетом требований законодательства Российской Федерации и настоящего Стандарта.

2.5.3. Информация рекламного характера должна быть оформлена таким образом, чтобы не злоупотреблять доверием получателя финансовой услуги и (или) не эксплуатировать недостаток у получателя финансовой услуги опыта и знаний и не вводить в заблуждение получателя финансовой услуги.

2.5.4. Информация рекламного характера не должна содержать каких-либо текстовых, звуковых или визуальных обращений или заявлений, которые прямо или косвенно, посредством замалчивания, двусмысленности или преувеличения, могут ввести получателя финансовой услуги в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовой услуги, которые могут повлиять на выбор получателя финансовой услуги.

2.5.5. Страховой брокер-рекламодатель не вправе использовать фирменное наименование и (или) знак обслуживания иного страхового брокера в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.5.6. Страховой брокер-рекламодатель в целях недопущения предоставления получателю финансовой услуги недостоверной информации не должен применять маскировку официального сайта под официальный сайт другого страхового брокера и других организаций (в том числе страховых), обнародованный ранее. Страховой брокер, под веб-сайт которого производится маскировка, вправе обратиться в саморегулируемую организацию, членом которой он является, с представлением соответствующих доказательств и с требованием об обеспечении защиты его прав и интересов.

3. Правила взаимодействия страхового брокера с получателями финансовых услуг

3.1. Правила взаимодействия страхового брокера с получателями финансовых услуг при заключении, изменении, прекращении и расторжении договоров страхования

3.1.1. Страховые брокеры и, при наличии, их работники и представители должны обладать необходимыми навыками для совершения юридических и иных действий по заключению, изменению, прекращению и расторжению договоров страхования, взаимодействовать с получателями финансовых услуг объективно, справедливо, профессионально и в соответствии с принципом равного отношения к получателям финансовых услуг.

3.1.2. Страховые брокеры при взаимодействии с получателями финансовых услуг должны придерживаться следующих правил:

1) иметь в наличии необходимые ресурсы и процедуры для обеспечения эффективной реализации интересов получателей финансовых услуг;

2) своевременно взаимодействовать с получателем финансовой услуги, на русском языке понятными терминами;

3) наличие осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг работников, которые отвечают установленным настоящим Стандартом требованиям.

3.1.3. Не допускается ставить заключение или изменение договоров страхования получателями финансовых услуг по одним видам страхования в зависимость от наличия (заключения) договоров по другим видам страхования, за исключением договоров комбинированного страхования, а также от наличия (заключения) с получателями финансовых услуг договоров оказания иных видов финансовых услуг.

3.1.4. Если получатель финансовых услуг отказывается предоставлять страховому брокеру запрашиваемую им информацию, страховой брокер информирует получателя финансовых услуг о

том, что при отсутствии соответствующей информации, он не может дать объективную рекомендацию, являются или не являются приемлемыми для получателя финансовых услуг условия договора страхования.

3.1.5. При изменении, прекращении и расторжении договоров страхования страховой брокер должен обеспечивать наиболее эффективную реализацию интересов получателей финансовых услуг, не противоречащую условиям договора страхования и требованиям законодательства Российской Федерации, несмотря на то, что такие изменения, прекращение или расторжение договоров страхования могут ухудшать положение страхового брокера (например, в результате уменьшения (возврата) вознаграждения страхового брокера).

3.1.6. Если страховой брокер осуществляет посредническую деятельность в интересах страховщика, он обязан уведомить об этом страхователя и не вправе получать вознаграждение за оказанную услугу по одному договору страхования и от страховщика, и от страхователя.

3.1.7. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовой услуги, страховой брокер обязан предоставить получателю финансовой услуги мотивированный ответ по существу такого вопроса и иные соответствующие разъяснения, а также обеспечить бесплатное консультирование получателей финансовых услуг по вопросам, возникшим при предоставлении информации, указанной в [пункте 2.4.1](#) Стандарта.

3.1.8. В деятельности страхового брокера не допускается применение недобросовестных практик, в том числе:

1) передача страховым брокером в страховую организацию или иные организации недостоверной информации с целью воспрепятствовать заключению получателем финансовой услуги договора об оказании финансовой услуги с другим страховым брокером и/или страховой организацией;

2) оказание психологического давления на получателя финансовой услуги с целью склонения к выбору той или иной финансовой услуги.

3.2. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов

3.2.1. Страховой брокер обязан обеспечить соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечить наличие освещения и отопления, а также оборудование офиса инвентарем и мебелью, необходимыми для заключения договоров с получателями финансовых услуг и приема обращений от получателей финансовых услуг.

3.2.2. Страховым брокерам, оказывающим финансовые услуги физическим лицам, рекомендуется обеспечить возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями здоровья с учетом требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, возможность увеличения и (или) звукового воспроизведения текста договора об оказании финансовой услуги и иных документов, подписываемых получателем финансовой услуги, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в [пункте 2.1.1](#) Стандарта, с использованием увеличенного размера шрифта, оказание иной помощи в преодолении барьеров, препятствующих получению лицами с ограниченными возможностями здоровья информации о финансовых услугах наравне с другими лицами.

В случае, если страховой брокер арендует офис (помещение), в том числе для обособленных структурных подразделений, у третьих лиц, требования настоящего пункта применяются в той мере, в какой арендуемое страховым брокером помещение и/или здание, в котором находится такое помещение, позволяет обеспечить возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями.

В случае, если арендуемый страховым брокером офис (помещение), в том числе для обособленного структурного подразделения не позволяет обеспечить возможность заключения договоров об оказании финансовых услуг с получателями финансовых услуг с ограниченными возможностями здоровья, страховой брокер обязан организовать заключение и последующее сопровождение договоров об оказании финансовых услуг с указанными получателями финансовых услуг в любых удобных для них местах в пределах места регистрации страхового брокера.

3.3. Требования к работникам страхового брокера, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также к проверке соответствия работников страхового брокера указанным требованиям

3.3.1. Работник страхового брокера, осуществляющий непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обязан владеть информацией, определенной в [пункте 2.1.1](#) Стандарта, а также уметь в доступной форме предоставить получателю финансовой услуги эту информацию.

3.3.2. Страховой брокер обязан обеспечить работнику, осуществляющему непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, возможность получения, изучения и обновления информации, указанной в [пункте 2.1.1](#) Стандарта, посредством предоставления такому работнику доступа к актуальной информации, а также к информации, содержащейся во внутренних документах страхового брокера, нормативных правовых актах Российской Федерации в сфере страхования, нормативных актах Банка России, а также предпринимать иные меры, способствующие обеспечению высокого уровня профессионализма работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг.

3.3.3. Страховой брокер обязан проверять соответствие работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, установленным настоящим Стандартом требованиям в порядке и способами, установленными внутренними документами страхового брокера.

4. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг и разрешение споров

4.1. Общие принципы и порядок организации рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

4.1.1. При рассмотрении обращений получателей финансовых услуг страховой брокер руководствуется принципами доступности, результативности, оперативности, объективности и беспристрастности.

4.1.2. Для эффективного и своевременного рассмотрения поступающих обращений страховой брокер назначает работника или подразделение по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг (далее - лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг).

4.1.3. Страховой брокер обязан обеспечить возможность лица, ответственного за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг:

1) запрашивать дополнительные документы и сведения у получателя финансовой услуги, необходимые для всестороннего и объективного рассмотрения обращения;

2) требовать у работников страхового брокера предоставления документов, иной необходимой информации, а также письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе рассмотрения обращения получателя финансовой услуги;

3) в случае необходимости и в целях надлежащего рассмотрения обращений и принятия мер по защите и восстановлению прав и законных интересов получателей финансовых услуг обращаться непосредственно к единоличному исполнительному органу страхового брокера,

осуществляющему контроль за рассмотрением обращений и взаимодействием с получателями финансовых услуг, а в случае, если деятельность страхового брокера осуществляется индивидуальным предпринимателем - непосредственно к индивидуальному предпринимателю.

4.1.4. Ответ на обращение подписывается единоличным исполнительным органом, страховым брокером - индивидуальным предпринимателем или иным уполномоченным работником страхового брокера.

4.1.5. Страховой брокер обязан обеспечить возможность направления получателем финансовых услуг обращения, а также ответа страхового брокера получателю финансовых услуг посредством электронного документооборота с учетом требований [пункта 4.2.4](#) Стандарта.

4.2. Требования к информационному обеспечению работы с обращениями

4.2.1. Ответ на обращение получателя финансовой услуги страховой брокер направляет по адресу, предоставленному ему получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором об оказании финансовой услуги). В случае направления обращения от имени получателя финансовой услуги его представителем, действующим на основании доверенности, или адвокатом ответ на такое обращение страховой брокер направляет по адресу, указанному представителем или адвокатом в таком обращении, с копией по адресу, предоставленному страховому брокеру получателем финансовой услуги при заключении договора об оказании финансовой услуги, с учетом требований и норм, установленных настоящим пунктом.

4.2.2. Страховой брокер обязан отвечать на каждое полученное им обращение, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4.2.8](#) Стандарта.

4.2.3. Обращение, направленное представителем получателя финансовой услуги, подлежит рассмотрению по существу, если полномочия представителя подтверждены в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.4. В случае возникновения у страхового брокера сомнений относительно подлинности подписи на обращении получателя финансовой услуги или полномочий представителя получателя финансовой услуги, страховой брокер обязан в сроки, указанные в [пункте 4.3.4](#) Стандарта, проинформировать получателя финансовой услуги с использованием согласованных с получателем финансовой услуги при заключении или изменении договора об оказании финансовой услуги способов о риске получения информации о получателе финансовой услуги неуполномоченным лицом.

4.2.5. Страховой брокер обязан в доступной форме, в том числе посредством публикации на официальном сайте страхового брокера (при его наличии), проинформировать получателей финансовых услуг о требованиях и рекомендациях к содержанию обращения, указанных в [пунктах 4.2.6](#) и [4.2.7](#) Стандарта и о способах их приема, в том числе в электронной форме.

4.2.6. Страховой брокер обязан довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендации по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1) фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес (почтовый и (или) электронный) в соответствии с [пунктом 4.2.1](#) Стандарта, для направления ответа на обращение, подпись (для получателя финансовых услуг, являющегося физическим лицом), полное наименование, ИНН (для резидентов), налоговый и (или) регистрационный номер в стране регистрации (для нерезидентов), адрес (почтовый и (или) электронный) в соответствии с [пунктом 4.2.1](#) Стандарта, для направления ответа на обращение, подпись уполномоченного представителя юридического лица (для получателя финансовых услуг, являющегося юридическим лицом);

2) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и страховым брокером;

3) изложение существа требований и фактических обстоятельств, на которых основаны заявленные требования, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

4) наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника страхового брокера, действия (бездействие) которого обжалуются;

5) дата составления обращения и подпись заявителя (или его уполномоченного представителя);

6) иные сведения, которые получатель финансовой услуги считает необходимым сообщить;

7) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

4.2.7. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

1) в обращении не указаны идентифицирующие получателя финансовой услуги признаки, установленные [пунктом 4.2.6](#) Стандарта (фамилия, имя, отчество (при наличии) (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом), полное наименование, ИНН (для резидентов), налоговый и (или) регистрационный номер в стране регистрации (для нерезидентов) (в отношении получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом), адрес электронной почты, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

2) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу страхового брокера, имуществу, жизни и (или) здоровью работников страхового брокера, а также членов их семей;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) в обращении содержится вопрос, на который получателю финансовой услуги ранее предоставлялся письменный ответ по существу, и при этом во вновь полученном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется лицо, направившее обращение.

4.2.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 5 рабочих дней с даты поступления такого обращения возвращается лицу, направившему обращение, с указанием на судебный порядок обжалования данного судебного решения.

В случае поступления обращения, содержащего вопросы, не связанные с предоставлением страховым брокером финансовых услуг, страховой брокер в течение 5 рабочих дней с даты поступления такого обращения возвращает его получателю финансовых услуг с предоставлением рекомендаций в части направления указанного обращения компетентному лицу (органу).

4.2.9. Сроки хранения обращений и материалов их рассмотрения устанавливаются внутренними документами страхового брокера и должны составлять не менее 5 лет со дня их регистрации в журнале регистрации обращений. Указанные документы хранятся в бумажной и (или) электронной форме. Вне зависимости от выбранного способа хранения страховой брокер обязан обеспечить доступ к указанным обращениям (документам) и ответам на обращения всех заинтересованных сторон.

4.3. Прием обращений, регистрация обращений и требования к предельным срокам рассмотрения обращений

4.3.1. Страховой брокер принимает обращения получателей финансовых услуг, направленные посредством почтового отправления или иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, по адресу страхового брокера, указанному в едином государственном реестре субъектов страхового дела, или иному адресу, указанному в договорах об оказании услуг страхового брокера и (или) на официальном сайте страхового брокера. Страховой брокер принимает обращения получателей финансовых услуг по электронной почте (с

учетом требований [пункта 4.2.4](#) Стандарта) по адресу, указанному в едином государственном реестре субъектов страхового дела, и (или) на официальном сайте страхового брокера или в договорах об оказании услуг страхового брокера.

4.3.2. Поступившее обращение регистрируется в журнале регистрации обращений не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем получения обращения.

В журнале регистрации обращений должны содержаться следующие сведения по каждому обращению:

1) дата регистрации и входящий номер обращения;

2) фамилия, имя, отчество (при наличии) (в отношении физических лиц), полное наименование, ИНН, (для резидентов), налоговый и (или) регистрационный номер в стране регистрации (для нерезидентов) (в отношении юридических лиц) получателя финансовой услуги, направившего обращение;

3) дата и исходящий номер ответа на обращение.

4.3.3. Страховой брокер обязан уведомить в установленном [пунктом 4.4.3](#) Стандарта порядке отправившего обращение получателя финансовой услуги или его представителя о получении обращения в течение 3 рабочих дней с даты его регистрации в журнале регистрации обращений, а также в течение 15 календарных дней о предоставлении дополнительной информации и (или) документов, для рассмотрения обращения по существу (в случае необходимости).

4.3.4. Страховой брокер обязан направить ответ на поступившее к нему обращение в течение 30 календарных дней с даты его регистрации в журнале регистрации обращений или с даты получения дополнительной информации и (или) документов, необходимых для рассмотрения обращения по существу.

4.3.5. Страховые брокеры обязаны хранить журнал регистрации обращений, ведущийся отдельно на каждый календарный год не менее 5 лет после окончания соответствующего календарного года.

4.4. Формы и способы предоставления получателю финансовой услуги ответа на обращение и требования к мотивировке ответа и причинам отказа

4.4.1. Страховой брокер обязан принять решение по полученному им обращению. Если лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то оно готовит письменный мотивированный ответ получателю финансовой услуги, в котором либо приводится разъяснение, какие действия принимаются страховым брокером по обращению и какие действия должен предпринять получатель финансовой услуги (если они необходимы), либо указываются причины отказа.

4.4.2. В случае отсутствия ответа получателя финансовой услуги на уведомление страхового брокера, направленное в соответствии с [пунктом 4.3.3](#) Стандарта, лицо, ответственное за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг, вправе принять решение без учета доводов, в подтверждение которых информация и (или) документы не представлены.

4.4.3. Ответ на обращение направляется в адрес обратившегося по почте заказным отправлением с уведомлением о вручении или простым почтовым отправлением, или, по усмотрению страхового брокера, иным способом, указанным в договоре об оказании финансовой услуги, с регистрацией ответа в журнале регистрации обращений.

4.5. Анализ обращений и принятие решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений

4.5.1. Страховой брокер обязан по требованию саморегулируемой организации предоставлять в саморегулируемую организацию отчет о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг за календарный год в порядке, установленном внутренним документом саморегулируемой организации.

4.5.2. Страховой брокер обязан использовать результаты ежегодного анализа обращений получателей финансовых услуг в целях принятия мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг.

4.6. Реализация права получателя финансовой услуги на досудебный порядок разрешения споров

4.6.1. При наличии в договоре об оказании финансовой услуги условия о применении процедуры медиации возникший спор между страховым брокером и получателем финансовых услуг должен быть урегулирован с использованием медиативных процедур.

4.6.2. В случае поступления претензии от получателя финансовой услуги ввиду возникновения спора, связанного с исполнением договора об оказании финансовой услуги, страховой брокер обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке, установленном законом и (или) определенном в договоре об оказании финансовой услуги.

Претензия получателя финансовой услуги регистрируется в сроки и порядке, установленные [разделом 4.3](#) Стандарта.

4.6.3. Страховой брокер обязан довести до сведения получателей финансовых услуг рекомендации по включению в направляемую получателем финансовой услуги претензию следующей информации и документов (при их наличии):

1) наименование страхового брокера и сведения, достаточные для его идентификации;

2) фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя финансовой услуги, являющегося физическим лицом, полное наименование, ИНН, (для резидентов), налоговый и (или) регистрационный номер в стране регистрации (для нерезидентов) получателя финансовой услуги, являющегося юридическим лицом, и сведения, достаточные для идентификации получателя финансовой услуги;

3) номер договора, заключенного между получателем финансовой услуги и страховым брокером;

4) изложение существа претензии, величины требований, фактических обстоятельств, на которых основана претензия, доказательства, подтверждающие эти обстоятельства и величину требований;

5) копии документов, подтверждающих изложенные в претензии обстоятельства и величину требований.

Страховой брокер в случае отсутствия у него официального сайта страхового брокера доводит до получателей финансовых услуг рекомендации по включению в направляемую получателем финансовой услуги претензию информации, предусмотренной настоящим пунктом Стандарта в порядке, установленном [пунктом 2.1.3](#) Стандарта.

4.6.4. Использование процедур, указанных в [разделе 4.6](#) Стандарта, не лишает получателя финансовой услуги права на судебную защиту своих прав и законных интересов.

5. Осуществление саморегулируемой организацией, объединяющих страховых брокеров, контроля за соблюдением членами такой саморегулируемой организации требований Стандарта

5.1. Порядок осуществления саморегулируемой организацией контроля за соблюдением

членами саморегулируемой организации требований Стандарта

5.1.1. Саморегулируемая организация при осуществлении контроля за соблюдением членами такой саморегулируемой организации требований Стандарта вправе осуществлять следующие действия:

- 1) проводить в отношении страховых брокеров проверки надлежащего предоставления информации получателям финансовых услуг;
- 2) требовать предоставления копий ответов на обращения получателей финансовых услуг;
- 3) направлять иные запросы и требования в адрес страховых брокеров относительно соблюдения страховыми брокерами требований Стандарта;
- 4) осуществлять мероприятия по контролю за деятельностью страхового брокера, в ходе которых саморегулируемой организацией осуществляются действия по созданию ситуации для совершения сделки с получателем финансовой услуги - физическим лицом в целях контроля соблюдения страховыми брокерами требований Стандарта при оказании финансовых услуг (далее - проверочное мероприятие).

5.1.2. Основания для проведения проверочного мероприятия определяются внутренними стандартами и (или) иными внутренними документами саморегулируемой организации.

5.1.3. Проверочное мероприятие может проводиться третьими лицами от своего имени по поручению, за счет, в интересах и в соответствии с планом саморегулируемой организации на основании гражданско-правового договора.

5.1.4. Проверочное мероприятие проводится без предварительного уведомления проверяемого страхового брокера. В случае выявления нарушений обязательных требований информация о проверочном мероприятии должна быть предоставлена страховому брокеру незамедлительно после ее завершения.

5.1.5. Проверочное мероприятие (за исключением проверочного мероприятия, осуществляемого дистанционно с использованием информационно-коммуникационных технологий) может проводиться в присутствии свидетелей. В случае необходимости при проведении проверочного мероприятия применяется фото-, видеосъемка и иные установленные способы фиксации.

5.1.6. Порядок и сроки составления и подписания акта по результатам проверочного мероприятия определяются внутренними стандартами и (или) иными внутренними документами саморегулируемой организации.

5.1.7. Саморегулируемая организация при проведении проверочных мероприятий руководствуется требованиями, устанавливаемыми во внутреннем стандарте о порядке проведения саморегулируемой организацией проверок соблюдения ее членами требований законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России, базовых стандартов, внутренних стандартов и иных внутренних документов саморегулируемой организации.

5.1.8. Взаимодействие между саморегулируемой организацией и страховыми брокерами, в том числе при осуществлении саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами саморегулируемой организации требований Стандарта, осуществляется с учетом требований Стандарта, внутренних стандартов саморегулируемой организации и законодательства Российской Федерации.

6. Заключительные положения

6.1. Стандарт применяется по истечении 180 дней со дня его размещения на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6.2. Положения Стандарта применяются к отношениям страховых брокеров с получателями финансовых услуг, возникшим из договоров об оказании финансовых услуг, заключенных до даты начала применения Стандарта, в части, не противоречащей условиям указанных договоров об оказании финансовых услуг.
