

ВСЕРОССИЙСКИЙ СОЮЗ СТРАХОВЩИКОВ
ВНУТРЕННИЙ СТАНДАРТ

Утвержден

постановлением Президиума
Всероссийского союза страховщиков
протокол № 33 от 13 июля 2018 г.

Внутренний стандарт

**по взаимодействию с получателями финансовых услуг, оказываемых
страховыми организациями по договорам страхования жизни и договорам
страхования от несчастных случаев и болезней**

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
1.1. Введение.....	3
1.2. Цели Стандарта.....	3
1.3. Сфера применения Стандарта	3
1.4. Термины и определения	4
2. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ СТРАХОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ	6
2.1. Раскрытие информации	6
2.3. Особенности предоставления информации на официальном сайте, по электронной почте, через мобильные приложения	10
2.4. Особенности предоставления информации рекламного характера о договорах страхования жизни	11
3. ЗАЩИТА ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ СТРАХОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ, ПРЕКРАЩЕНИИ И РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРОВ СТРАХОВАНИЯ	11
3.1. Правила взаимодействия страховой организацией с получателями услуг при заключении, изменении, расторжении и прекращении договоров страхования	11
4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	12
4.1. Вступление Стандарта в силу	12

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Введение

1.1.1. Настоящий Внутренний стандарт Всероссийского союза страховщиков по взаимодействию с получателями финансовых услуг, оказываемых страховыми организациями по договорам страхования жизни и страхования от несчастных случаев (далее – Стандарт) разработан в соответствии с положениями статей 4 и 6 Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», законодательством Российской Федерации в сфере страхования, иными нормативными правовыми и правовыми актами, регламентирующими деятельность страховых организаций.

1.1.2. Страхование жизни – виды страхования, указанные в пп. 1 - 3 п. 1 статьи 32.9 Закона РФ от 27.11.1992 N 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

Страхование от несчастных случаев и болезней, виды страхования, указанные в пп. 4 п. 1 статьи 32.9 Закона РФ от 27.11.1992 N 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

Договоры страхования, относящиеся к предмету данного стандарта, могут включать дополнительные риски, относящиеся к иным видам личного страхования.

1.1.3 Требования Стандарта распространяются на страховые организации, осуществляющие страхование на основании лицензий по видам деятельности «добровольное страхование жизни» и / или «добровольное личное страхование, за исключением добровольного страхования жизни» по видам страхования жизни и / или страхования от несчастных случаев и болезней.

1.2. Цели Стандарта

Стандарт принят в целях:

- обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов получателей услуг страховых организаций;
- повышения качества финансовых услуг, оказываемых страховыми организациями по договорам страхования жизни и договорам страхования от несчастных случаев и болезней.

1.3. Сфера применения Стандарта

1.3.1. Страховая организация обязана обеспечить соответствие своей деятельности требованиям Стандарта при осуществлении страховой деятельности по договорам страхования жизни и страхования от несчастных случаев и болезней.

1.3.2. Страховая организация принимает необходимые меры по обеспечению соблюдения требований Стандарта третьим лицом, действующим от имени и по поручению страховой организации, в том числе на основании гражданско-правового договора и (или) доверенности (страховыми агентами и страховыми брокерами).

1.4. Термины и определения

Для целей Стандарта используются следующие термины в их согласованном здесь значении:

договор инвестиционного страхования жизни (ИСЖ) - договор страхования, который содержит риск дожития до окончания срока страхования или до даты единичной или периодической выплаты пенсии (ренты, аннуитетов) и предусматривает выплату дополнительного инвестиционного дохода, формируемого в зависимости от результатов динамики актива или группы активов, либо предусматривает изменение страховой суммы в зависимости от изменения динамики актива или группы активов, определенного (определенных) в договоре страхования;

договор кредитного страхования жизни (КСЖ) - договор страхования, который заключается на случай причинения вреда жизни и здоровью заемщика (заемщиков) кредита (в том числе по кредитным картам) и / или дожития до события, влияющего на платежеспособность заемщика (на случай потери работы), со страховой суммой, размер которой определяется в договоре страхования в зависимости от размера всего или части кредита, платежа по кредиту, кредитной задолженности, задолженности по овердрафту;

договор накопительного страхования жизни (НСЖ) - договор страхования, который содержит риск дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события, может содержать наличие периодических платежей, приводящих к накоплению оговоренной договором страхования суммы. В случае, если по договору страхования предусмотрена выплата дополнительного инвестиционного дохода, то его размер определяется страховщиком по итогам инвестиционной деятельности страховщика независимо от доходности по какому-либо конкретному активу или группе активов;

договор рискованного страхования жизни (РСЖ) - договор страхования, который содержит риск неблагоприятных последствий от страхового события и

4.2.1. Изменения в Стандарт подлежат рассмотрению в Комитете ВСС по страхованию от несчастных случаев и развитию страхования жизни и утверждаются Президиумом ВСС.

- котировки базовых активов (с указанием на публичный источник котировок) или даты, на которые определяются котировки базовых активов;
- коэффициент участия или правила его определения;
- условия выплаты инвестиционного дохода.

Договоры, по которым невозможно задать размер инвестиционного дохода, исходя из рыночных параметров (для таких договоров компания организует паевой учет в разрезе договоров страхования), должны включать инвестиционную декларацию, содержащую:

- классы активов;
- структурные соотношения;
- правила совершения торговых действий для алгоритмических стратегий;
- другие условия, позволяющие обособить активы, управляемые в рамках одной стратегии.

3.1.2. Страховые организации до окончания периода охлаждения по заключенным договорам страхования могут провести дополнительные переговоры со страхователем, в том числе посредством телефонной связи (приветственный звонок), в ходе которых:

- повторно разъяснить существенные условия договора, условия прекращения договора;
- удостовериться, что информация понятна страхователю.

3.1.3. Страховые организации по договорам НСЖ и ПС обязаны объявлять (публиковать) сведения о размере дополнительного инвестиционного дохода не позднее 30 июня года, следующим за отчетным.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Вступление Стандарта в силу

4.1.1. Настоящий стандарт вступает в силу по истечении десяти дней со дня его утверждения Президиумом ВСС.

4.1.2. Страховые организации обязаны в шестимесячный срок со дня вступления в силу Стандарта привести свою деятельность в соответствие со Стандартом.

4.1.3. Положения Стандарта применяются к отношениям страховых организаций с получателями услуг, возникшим после вступления Стандарта в силу с учетом п.4.1.2..

4.2. Порядок изменения Стандарта

не содержит риск дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события или до даты единичной периодической выплаты, заключается на случай смерти по любой причине и / или причинения вреда здоровью, а размер страховых сумм не зависит от размера кредита, кредитной задолженности (или задолженности по овердрафту);

договор добровольного страхования от несчастного случая (НС) - договор страхования, который заключается на случай причинения вреда здоровью граждан, а также их смерти в результате несчастного случая или болезни;

договор пенсионного страхования (страхования с выплатой ренты, аннуитетов) (ПС) - договор страхования, который заключается на случай дожития до даты единичной периодической выплаты пенсии (ренты, аннуитетов) или на случай причинения вреда жизни или здоровью застрахованного лица, в результате которого производятся периодические выплаты пенсии (ренты, аннуитетов), при этом в случае, если по договору страхования предусмотрена выплата дополнительного инвестиционного дохода, то он формируется по итогам инвестиционной деятельности страховщика независимо от дохода по какому-либо конкретному активу или группе активов.

период охлаждения - период времени, начинающийся с момента заключения договора страхования, в течение которого Страхователь - физическое лицо вправе отказаться от договора страхования и получить обратно уплаченную им страховую премию или ее часть.

получатель услуги — физическое лицо (в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя) или юридическое лицо, обратившееся в страховую организацию с намерением заключить договор страхования, а также страхователь, застрахованное лицо и (или) выгодоприобретатель по заключенному договору страхования;

официальный сайт — сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» страховой организации и содержащий информацию о ней, созданный в соответствии с пунктом 6 статьи 6 Закона Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации». Официальным сайтом в смысле настоящего определения также является версия официального сайта, адаптированная для использования на мобильном устройстве, и мобильное приложение, при условии, что в нем содержится информация о страховой организации в соответствии с пунктом 6 статьи 6 Закона Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»;

личный кабинет — раздел официального сайта страховой организации, доступ к которому осуществляется получателем услуги с использованием идентификации и аутентификации.

кредитный риск - риск полного, частичного или несвоевременного исполнения стороной договора обязательств по оплате денежных средств или поставке актива перед другой стороной договора в соответствии с условиями заключенного соглашения.

рыночный риск – риск возникновения убытков в результате изменения таких параметров рынка как процентные ставки, курсы валют, котировки биржевых или небиржевых финансовых инструментов и активов.

В случае наличия в договоре страхования рисков, относящихся к различным сегментам страхования, договор считается комбинированным и на договор страхования распространяются требования настоящего Стандарта к каждому типу договоров.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ СТРАХОВОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

2.1. Раскрытие информации

2.1.1. Страховая организация при вручении (пересылке) страхового полиса (договора) по видам страхования жизни или страхования от несчастных случаев и болезней обеспечивает получение страхователем или, в предусмотренных настоящим стандартом случаях, застрахованным лицом следующей информации в формате памятки:

2.1.1.1. По договорам ИСЖ:

- Договор не является банковским вкладом и не входит в систему гарантирования Агентства по страхованию вкладов;
- Размер дополнительного инвестиционного дохода не является фиксированным, если иное прямо не указано в договоре;
- Договор носит долгосрочный характер и предусматривает обязательства клиента по регулярной оплате страховых взносов - если это применимо к договору;
- В случае досрочного прекращения договора клиенту выплачивается выкупная сумма, размер которой может быть меньше суммы взносов и размеры которой или порядок ее определения указан в договоре страхования или в приложении к нему или в Правилах страхования;
- Обязательства по договору несет страховая организация, а не организация, при посредничестве которой заключен договор - для договоров страхования, заключаемых при посредничестве кредитных организаций;
- Договор имеет период охлаждения (указать его длительность, условия возврата страховой премии или ее части при отказе страхователя от договора

- по договорам ИСЖ: базовый актив по договору страхования, текущая рассчитанная доходность, совершенные операции по договору в соответствии с доступными опциями;

- по договорам НСЖ и ПС, заключенным с участием в инвестиционном доходе страховщика: о размере доходности, начисленной по итогам отчетного года (или иного периода), если такая информация не размещена в ином разделе сайта;

- иная информация о договоре страхования, предложениях иных страховых услуг и т.п.

2.3.3. Порядок и способ (в личном кабинете (или иной странице с индивидуальным доступом Страхователя) и / или по электронной почте и / или в мобильном приложении, либо в документальной форме) предоставления информации о текущем состоянии договора страхования устанавливается договором страхования.

2.4. Особенности предоставления информации рекламного характера о договорах страхования жизни

2.4.1. Реклама услуг страховых организаций, в том числе маркетинговые и иные материалы, предоставляемые страхователю, не должны содержать гарантии или обещания в будущем эффективности деятельности (доходности вложений) в части, обеспечивающей формирование дополнительного инвестиционного дохода или изменение страховых сумм, в том числе основанные на реальных показателях в прошлом, если такая эффективность деятельности (доходность вложений) не может быть определена на момент заключения соответствующего договора.

3. ЗАЩИТА ПРАВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ СТРАХОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ, ПРЕКРАЩЕНИИ И РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРОВ СТРАХОВАНИЯ

3.1. Правила взаимодействия страховой организации с получателями услуг при заключении, изменении, расторжении и прекращении договоров страхования

3.1.1. Договор ИСЖ или приложение к нему должны содержать описание рисков, связанных с инвестированием.

Договоры страхования ИСЖ, инвестиционный доход по которым может быть рассчитан на любой момент действия договора, исходя из рыночных параметров, должны содержать формулу расчета, которая включает в себя:

страховая документация должна быть пронумерована, и в договоре страхования должна содержаться запись о том, что отдельные условия договора страхования разъяснены в памятке;

- Порядок заключения договора страхования путем обмена между страховщиком и страхователем информацией в электронной форме, должен предусматривать обязательное ознакомление с памяткой, способом, исключающим возможность заключения договора без ознакомления с памяткой;
 - По договорам коллективного страхования (КСЖ и РСЖ), заключенным со страхователем - юридическим лицом (договоры в отношении нескольких застрахованных лиц), памятка должна выдаваться застрахованным лицам.
- 2.2.3. Кроме информации, предусмотренной п. 2.1 настоящего Стандарта, Памятка может также включать информацию о потребительских свойствах страховой услуги, о налоговых льготах и юридических преимуществах ее получения, составе рисков и исключений из страхового покрытия, иные сведения о договоре страхования.

2.3. Особенности предоставления информации на официальном сайте, по электронной почте, через мобильные приложения

2.3.1. Страховая организация обязана на регулярной основе предоставлять информацию на сайте страховщика в сети «Интернет» в личном кабинете или иной странице с индивидуальным доступом Страхователя и / или по электронной почте и / или в мобильном приложении, либо в бумажной форме о текущем состоянии договора ИСЖ, НСЖ, ПС.

2.3.2. В личном кабинете на сайте страховщика (или иной странице сайта с индивидуальным доступом страхователя) может указываться информация:

- о договорах (договоре) страхования заключенных между Страхователем и Страховщиком;
- о статусе договоров (договора) страхования (действующий / действующий);
- о существенных условиях договоров (договора) страхования;
- об внесенных изменениях в договор страхования;
- об уплаченных страховых взносах, задолженности по оплате взносов (при наличии) и оставшихся к уплате взносах;
- о статусе рассмотрения обращения в связи с наступлением страхового события и произведенных страховых выплатах;

страхования, а также порядок подачи заявления об отказе от договора страхования);

- Если по договору страхования на клиента помимо рыночного риска переносится кредитный риск (эмитента ноты, опциона), это в явном виде раскрывается в памятке;
- Если в формуле расчета инвестиционного дохода по договору страхования используется актив, состоящий из других активов (индекс), необходимо указать ссылку на условие договора страхования, раскрывающее его состав или сделать соответствующее раскрытие на сайте страховщика или в личном кабинете клиента.

2.1.1.2. По договорам НСЖ:

- Договор не является банковским вкладом и не входит в систему гарантирования Агентства по страхованию вкладов;
- Размер дополнительного инвестиционного дохода определяется страховой компаний по итогам календарного года, - если иное прямо не указано в договоре;
- Договор носит долгосрочный характер и предусматривает обязательство клиента по регулярной оплате страховых взносов - если это применимо к договору;
- В случае досрочного прекращения договора клиенту выплачивается выкупная сумма, размер которой может быть меньше суммы взносов и размеры которой или порядок ее определения указан в договоре страхования или в приложении к нему или в Правилах страхования;
- Обязательства по договору несет страховая организация, а не организация, при посредничестве которой заключен договор - для договоров страхования, заключаемых при посредничестве юридических лиц;
- Договор имеет период охлаждения (указать его длительность, условия возврата страховой премии или ее части при отказе страхователя от договора страхования, а также порядок подачи заявления об отказе от договора страхования);

2.1.1.3. По договорам ПС:

- Договор не является банковским вкладом и не входит в систему гарантирования Агентства по страхованию вкладов;
- Размер дополнительного инвестиционного дохода определяется страховой компаний по итогам календарного года, - если иное прямо не указано в договоре;

- Договор носит долгосрочный характер и может предусматривать обязательства клиента по регулярной оплате страховых взносов - если это применимо к договору;
- В случае досрочного прекращения договора клиенту выплачивается выкупная сумма, размер которой может быть меньше суммы взносов и размеры которой или порядок ее определения указан в договоре страхования или в приложении к нему или в Правилах страхования;
- Обязательства по договору несет страховая организация, а не организация, при посредничестве которой заключен договор - для договоров страхования, заключаемых при посредничестве юридических лиц;
- Договор имеет период охлаждения (указать его длительность, условия возврата страховой премии или ее части при отказе страхователя от договора страхования, а также порядок подачи заявления об отказе от договора страхования);
- 2.1.1.4. По заключаемому в отношении заемщиков договорам КСЖ, РСЖ и НС:
- Заключение данного договора личного страхования не является необходимым условием выдачи кредита банком;
- Кто является Выгодоприобретателем;
- Договор носит долгосрочный характер и может предусматривать обязательства клиента по регулярной оплате страховых взносов - если это применимо к договору;
- Обязательства по договору несет страховая организация, а не организация, при посредничестве которой заключен договор – для договоров страхования, заключаемых при посредничестве юридических лиц;
- Договор имеет период охлаждения (указать его длительность, условия возврата страховой премии или ее части при отказе страхователя от договора страхования, а также порядок подачи заявления об отказе от договора страхования) – если договор заключён физическим лицом;
- Предусматривает ли договор возврат части страховой премии или выплату выкупной суммы в случае его расторжения. Если предусматривает возврат части страховой премии или выплату выкупной суммы, - порядок определения размера выплаты.

Информация, указанная в п.п.2.1.1-2.1.1.4 настоящего Стандарта, может быть доведена до получателя страховой услуги через страхового агента или

страхового брокера или иное лицо, которое страховая организация уполномочила на раскрытие информации о страховой услуге.

2.2. Доведение информации до Получателя услуги

2.2.1 Информация, указанная в статье 2.1, доводится до страхователя (застрахованного лица) в форме, в которой заключается договор страхования.

2.2.2. Информация, подлежащая раскрытию страховой организацией, доводится до получателей страховых услуг в соответствии со следующими принципами:

- На равных правах и в равном объеме для всех получателей страховых услуг;
- Без несения получателями страховых услуг затрат или совершения ими дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации и правилами страхования;
- На русском языке, и дополнительно, по усмотрению страховой организации, на государственных языках республик, входящих в состав Российской Федерации, и (или) родных языках народов Российской Федерации;
- 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;
- Актуальности информации на дату ее предоставления в соответствии с обстоятельствами, заявленными получателем страховых услуг и влияющими на условия договора страхования;
- 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.
- Размер памятки - не более 1 листа формата А4;
- Памятка вручается страхователю либо в форме отдельного документа, либо в составе страховой документации, либо в электронной форме, если договор заключается путем обмена между страховщиком и страхователем информацией в электронной форме.
- В случае вручения памятки в форме отдельного документа факт озанкомления с ней должен быть подтвержден подписью страхователя или, в предусмотренных настоящим стандартом случаях, застрахованного лица под памяткой;
- В случае вручения памятки в составе страховой документации, памятка должна быть первой страницей страховой документации, при этом вся