Согласован
Комитетом по стандартам по деятельности
страховых брокеров при Банке России
(Протокол от 02.12.2025 № 4)

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 соответственно – Стандарт, саморегулируемая организация, страховой брокер), разработан на основании статей 4 и 5 Федерального закона от 13 июля 2015 года № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка» и в соответствии с требованиями Указания Банка России от 5 августа 2024 года № 6816-У «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими страховые организации и иностранные страховые организации, страховых брокеров, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также о перечне операций (содержании видов деятельности) страховых организаций, иностранных 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 своей деятельности.

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования и сфера применения Стандарта

1.1.1. Стандарт принят в целях:

1) обеспечения соблюдения и защиты 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, о содержании финансовой услуги;

4) повышения качества финансовых услуг, оказываемых страховыми брокерами.

1.1.2. Стандарт обязателен к применению всеми страховыми брокерами вне зависимости от их членства в саморегулируемой организации, и действует в части, не противоречащей законодательству Российской Федерации и нормативным актам Банка России.

1.1.3. 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

Для целей Стандарта используются следующие основные понятия:

1) финансовые услуги – 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, иностранных страховых организаций;

2) получатель финансовых услуг – физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, или юридическое лицо (за исключением страховой организации, иностранной страховой организации или общества взаимного страхования), обратившееся к страховому брокеру с намерением получить, получающее или получившее финансовые услуги;

3) обращение – направленное страховому брокеру получателем финансовых услуг в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа обращение, связанное с осуществлением страховым брокером деятельности, предусмотренной Законом Российской Федерации от 27 ноября 1992 года № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации»[1];

4) официальный сайт - сайт страхового брокера в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о деятельности страхового брокера, указанный в Едином государственном реестре субъектов страхового дела. Право на доменное имя официального сайта должно принадлежать страховому брокеру и быть зарегистрировано в российской доменной зоне («.ru», «.рф» и «.su»);

5) личный кабинет получателя финансовых услуг - информационный ресурс, который размещен на официальном сайте страхового брокера, позволяющий получателю финансовых услуг взаимодействовать со страховым брокером, если услуги оказываются или информационный обмен осуществляется с использованием официального сайта страхового брокера;

6) мобильное приложение – программное обеспечение для мобильных и (или) портативных устройств, обеспечивающее информационно-технологическое взаимодействие получателя финансовых услуг и страхового брокера;

7) офис - специально оборудованное помещение, в котором страховой брокер может осуществлять заключение и (или) расторжение договора об оказании финансовых услуг, и (или) прием заявлений и других обращений получателей финансовых услуг и иных лиц, обращающихся к страховому брокеру;

8) договор об оказании финансовых услуг - 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

[1] За исключением заявления о заключении договора страхования, заявления об осуществлении страховой выплаты, заявления об изменении условий договора страхования, заявления об отказе от договора страхования и уведомления о наступлении страхового случая.

договоров страхования от имени и за счет страхователей или страховых организаций, иностранных страховых организаций.

2. Правила предоставления информации получателям финансовых услуг

2.1. Минимальный объем информации, предоставляемой страховым брокером

2.1.1. В офисах страховых брокеров, в которых осуществляется заключение и (или) расторжение договора об оказании финансовых услуг, на официальных сайтах страховых брокеров, в мобильном приложении (при его наличии), страховой брокер обязан размещать следующую информацию:

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

2) об адресе в пределах места нахождения страхового брокера – юридического лица, указанном в едином государственном реестре юридических лиц, об адресе места жительства страхового брокера, являющегося физическим лицом, зарегистрированным в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя, указанном в едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей, и его офисов с указанием их назначения и режима работы, о номере телефона, по которому осуществляется связь со страховым брокером, об адресе официального сайта и адресе электронной почты;

3) о перечне оказываемых страховым брокером финансовых услуг, в том числе в электронной форме;

4) о страховой организации, иностранной страховой организации (страховых организациях, иностранных страховых организациях), в интересах которой (которых) осуществляется страхование, включая информацию о полном наименовании, адресе в пределах места нахождения, номере телефона, номере и дате выдачи лицензии на осуществление страховой деятельности, адресе сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечне осуществляемых видов страхования;

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

6) о способах и адресах для направления обращений получателей финансовых услуг страховому брокеру, в орган, осуществляющий полномочия по контролю и надзору за деятельностью страховых брокеров, а также в саморегулируемую организацию;

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), иностранной(ых) страховой(ых) организации(ий);

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

2.1.2. Страховой брокер предоставляет получателю финансовых услуг при заключении с ним договора страхования следующую информацию:

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

осуществления страховой выплаты (страхового возмещения), в том числе перечень документов, которые необходимо представить вместе с заявлением о наступлении события, имеющего признаки страхового случая;

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

3) о применяемых страховой организацией, иностранной страховой организацией франшизах и исключениях из перечня страховых событий, а также о действиях получателя финансовых услуг, совершение которых может повлечь отказ страховой организации, иностранной 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 застрахованного лица при заключении договора личного страхования или осмотра имущества, подлежащего страхованию при заключении договора имущественного страхования, а также о перечне документов и сведений, необходимых для заключения договора страхования;

5) о размере (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 по такому договору страхования (при наличии такого срока), а также о размерах выкупной суммы, подлежащей возврату в зависимости от срока действия такого договора и периода, в котором он прекращен;

7) о порядке расчета выкупной суммы;

8) о порядке начисления инвестиционного дохода по договору инвестиционного страхования жизни, в том числе об объектах инвестирования денежных средств страхователя по договору инвестиционного страхования жизни;

9) о наличии условия возврата страхователю уплаченной страховой премии в случае отказа страхователя от договора страхования в течение определенного срока со дня его заключения или о его отсутствии в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

10) о результатах анализа страховых услуг (подлежащих страхованию объектов, страховых рисков, страховых тарифов и иных условий страхования у различных страховых организаций, иностранных страховых организаций), осуществленных страховым брокером.

2.2. Принципы и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг

2.2.1. Информация, подлежащая раскрытию страховым брокером в соответствии со Стандартом и законодательством Российской Федерации, доводится до получателей финансовых услуг в соответствии со следующими принципами:

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

2) предоставление получателям финансовых услуг информации без затрат или совершения дополнительных действий, не предусмотренных законодательством Российской Федерации, со стороны получателей финансовых услуг;

3) на русском языке, и дополнительно, по усмотрению страхового брокера, на государственных языках республик, входящих в состав Российской Федерации, и (или) языках народов Российской Федерации;

4) 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 финансовых услуг;

5) актуальности информации на дату предоставления в соответствии с обстоятельствами, заявленными получателем финансовых услуг и влияющими на условия договора страхования;

6) в случае предоставления информации на бумажном носителе информация излагается с использованием удобочитаемых шрифтов, форматов.

2.2.2. Страховой брокер до оказания финансовой услуги обязан предоставить информацию в соответствии с подпунктом 2.1.1 пункта 2.1 Стандарта любому обратившемуся за ней лицу без исключений.

2.2.3. Информация, указанная в подпункте 2.1.2 пункта 2.1 Стандарта, доводится до получателя финансовых услуг в устной, бумажной или электронной форме, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При этом размещение указанной информации на официальном сайте страхового брокера не исключает предоставление получателю финансовых услуг указанной информации по его запросу в удобной для него форме при личном взаимодействии со страховым брокером (его представителем).

2.2.4. При предоставлении информации должны учитываться индивидуальные особенности получателя финансовых услуг, в том числе наличие нарушений зрения, слуха и (или) речи, если страховой брокер был уведомлен о таких особенностях.

2.2.5. Страховой брокер по запросу получателя финансовых услуг, направленному способом, предусмотренным договором, а в случае его отсутствия способом, предусмотренным законом, предоставляет ему копии договора об оказании финансовых услуг, стороной которого является получатель финансовых услуг, договора страхования (страхового полиса) и иных документов, являющихся неотъемлемой частью договора страхования (правил страхования, программ, планов, дополнительных условий страхования и других документов в соответствии с условиями, указанными в договоре страхования), за исключением информации, не подлежащей разглашению, документов, подтверждающих оплату страховой премии по договору страхования (в случае если страховой брокер осуществляет прием денежных средств в счет оплаты страховой премии по договору страхования).

Страховой брокер обязан предоставить получателю финансовых услуг копии указанных документов по действующим договорам страхования бесплатно один раз.

2.2.6. По требованию получателя финансовых услуг страховой брокер бесплатно консультирует и разъясняет положения, содержащиеся в информации, представляемой при заключении договора страхования, указанной в подпункте 2.1.2 пункта 2.1 Стандарта.

2.3. Особенности предоставления информации на официальном сайте

2.3.1. Страховой брокер размещает на официальном сайте информацию, указанную в подпункте 2.1.1 пункта 2.1 Стандарта.

Официальный сайт должен содержать раздел, описывающий его структуру, позволяющий в доступной форме определить расположение каждой страницы официального сайта в этой структуре, и учитывать возможность работы с ним лицами с нарушениями зрения.

2.3.2. Страховой брокер доводит до получателя финансовых услуг информацию, указанную в подпункте 2.1.1 пункта 2.1 Стандарта, и имеет право доводить до получателя финансовых услуг информацию, указанную в подпункте 2.1.2 пункта 2.1 Стандарта, посредством размещения на официальном сайте и в личном кабинете (при наличии), при условии соблюдения требований законодательства о защите персональных данных и наличия у получателя финансовых услуг возможности ознакомления с информацией до заключения договора страхования.

2.3.3. Информация, размещенная на официальном сайте страхового брокера:

должна быть круглосуточно и бесплатно доступна получателю финансовых услуг для ознакомления и использования, 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);

должна быть доступна получателю финансовых услуг с использованием бесплатного или широко распространенного программного обеспечения;

не должна быть зашифрована или защищена от доступа средствами, не позволяющими осуществить ознакомление получателя финансовых услуг с ее содержанием, без использования программного обеспечения или технических средств иных, чем прикладное общедоступное бесплатное программное обеспечение для просмотра веб-страниц в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (веб-обозреватель).

Доступ к информации, размещенной на официальном сайте (за исключением информации, размещенной в личном кабинете получателя финансовых услуг), не может быть обусловлен требованием регистрации получателя финансовых услуг или предоставления им персональных данных.

2.4. Принципы и особенности предоставления информации рекламного характера о деятельности страхового брокера

2.4.1. Основными принципами предоставления информации рекламного характера о деятельности страхового брокера являются законность, добросовестность, достоверность и полнота сообщаемых сведений.

2.4.2. 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 финансовых услуг в заблуждение, в частности, в отношении условий финансовых услуг, которые могут повлиять на выбор получателя финансовых услуг.

2.4.3. Реклама услуг страховых брокеров не должна:

1) при страховании жизни содержать гарантии или обещания в будущем эффективности деятельности (доходности вложений) в части, обеспечивающей формирование дополнительного инвестиционного дохода, в том числе основанные на реальных показателях в прошлом, если такая эффективность деятельности (доходность вложений) не может быть определена на момент заключения соответствующего договора;

2) умалчивать о наличии иных условий оказания услуг, влияющих на размер страховой премии (страховых взносов), если в рекламе сообщается хотя бы об одном из таких условий.

2.4.4. Страховой брокер-рекламодатель не вправе использовать фирменное наименование и (или) знак обслуживания иного страхового брокера без его согласия в качестве ключевых слов при размещении контекстной рекламы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также наименования, сходного до степени смешения с наименованием иной организации.

2.4.5. Страховой брокер-рекламодатель в целях недопущения предоставления получателю финансовых услуг недостоверной информации не должен применять маскировку официального сайта (клоакинг) под официальный сайт другого страхового брокера, обнародованный ранее.

3. Правила взаимодействия страхового брокера с получателями финансовых услуг

3.1. Способы взаимодействия страхового брокера с получателями финансовых услуг

3.1.1. Для предоставления информации получателю финансовых услуг страховой брокер обязан использовать согласованные с получателем финансовых услуг при заключении договора об оказании финансовых услуг способы взаимодействия.

3.1.2. Страховой брокер обязан обеспечить возможность взаимодействия с получателем финансовых услуг способами, установленными законом, договором об оказании финансовых услуг, а также посредством телефонной и почтовой связи.

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

3.2.1. Страховые брокеры и их работники (при наличии) 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.

3.2.2. 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 Стандартом требованиям.

3.2.3. Не допускается ставить заключение договора страхования по одному виду страхования в зависимость от наличия (заключения) договора по другому виду страхования, а также от наличия (заключения) договоров оказания иных видов финансовых услуг, за исключением договоров комбинированного страхования.

3.2.4. 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.

3.2.5. 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).

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

3.2.7. В случае возникновения у получателя финансовой услуги вопроса по применению законодательства Российской Федерации, регулирующего взаимоотношения сторон по договору об оказании финансовых услуг, 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 подпункте 2.1.2 пункта 2.1 Стандарта.

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

1) передача страховым брокером в страховую организацию, иностранную 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, иностранной страховой организацией;

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

3.3. Минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг, касающиеся доступности и материального обеспечения офисов страховых брокеров, в которых осуществляется заключение и (или) расторжение договора об оказании финансовых услуг.

3.3.1. Страховой брокер обязан обеспечить соответствие офиса установленным санитарным и техническим правилам и нормам, в том числе обеспечить наличие освещения, поддержание допустимой температуры воздуха, а также оборудование офиса инвентарем и мебелью, расходными материалами, необходимыми для взаимодействия с получателями финансовых услуг.

3.3.2. Страховой брокер при обслуживании получателей финансовых услуг, за исключением случаев заключения договоров страхования посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обязан обеспечить соблюдение минимальных условий обслуживания получателей финансовых услуг, в том числе:

1) в офисе страхового брокера, в котором осуществляется заключение и (или) расторжение договоров страхования, должна размещаться информация, указанная в подпункте 2.1.1. пункта 2.1 Стандарта;

2) работники страхового брокера (при их наличии), непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг, должны обладать доступными для обозрения получателям финансовых услуг средствами визуальной идентификации, содержащими фамилию, имя и должность работника.

3.3.3. Страховым брокерам, оказывающим финансовые услуги физическим лицам, рекомендуется обеспечить возможность обслуживания получателей 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 финансовых услуг и иных документов, подписываемых

получателем финансовых услуг, возможность печати документов, содержащих информацию, указанную в пункте 2.1 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 обслуживания получателей финансовых услуг с ограниченными возможностями.

В случае, если арендуемый страховым брокером офис (помещение), в том числе для обособленного структурного подразделения не позволяет обеспечить возможность обслуживания получателей 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.

3.4. Требования к работникам страхового брокера, осуществляющим непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, а также порядку проверки соответствия данных работников требованиям

3.4.1. Работники страхового брокера, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, обязаны владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами страхового брокера, и информацией, определенной в пункте 2.1 Стандарта, а также уметь в доступной форме предоставить получателю финансовых услуг эту информацию.

3.4.2. Страховой брокер обязан обеспечить работнику, осуществляющему непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг, возможность получения, изучения и обновления информации, указанной в пункте 2.1 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.

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

4. Рассмотрение обращений получателей финансовых услуг

4.1. Порядок рассмотрения обращений получателей финансовых услуг

4.1.1. Организация работы с обращениями получателей финансовых услуг осуществляется страховым брокером в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.1.2. Способы приема обращений в электронной форме должны быть определены страховым брокером и опубликованы на официальном сайте. Использование личного кабинета является одним из надлежащих способов обмена сообщениями между получателем финансовых услуг и страховым брокером.

4.1.3. Ответ на обращение подписывается руководителем страхового брокера или иным уполномоченным лицом и подлежит обязательной регистрации.

4.1.4. Страховой брокер обязан довести до сведения получателей финансовых услуг, в том числе посредством публикации на официальном сайте, рекомендации по включению в обращение следующей информации и документов (при их наличии):

1) номер договора, заключенного между получателем финансовых услуг и страховым брокером;

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 страхового брокера, действия (бездействие) которого обжалуются;

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

5) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.

4.1.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.1.6. Хранение обращений и материалов их рассмотрения осуществляется страховым брокером в соответствии с пунктом 14 статьи 6.2 Закона Российской Федерации от 27 ноября 1992 года № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации». Указанные документы хранятся в бумажной и (или) электронной форме.

4.1.7. Страховой брокер утверждает порядок анализа обращений и принятия решений о целесообразности применения мер, направленных на улучшение качества обслуживания получателей финансовых услуг, по результатам анализа обращений. Анализ обращений должен проводиться не реже чем по итогам квартала.

4.1.8. Страховой брокер обязан ежегодно представлять в саморегулируемую организацию отчет об обращениях получателей финансовых услуг за календарный год в порядке, установленном внутренним документом саморегулируемой организации.

4.2. Реализация права получателя финансовых услуг на досудебный порядок разрешения споров

4.2.1. В случае поступления претензии от получателя финансовых услуг ввиду возникновения спора, связанного с исполнением договора об оказании финансовых услуг, страховой брокер обязан обеспечить рассмотрение такой претензии в порядке и в сроки, установленные законом и (или) определенном в договоре об оказании финансовых услуг.

4.2.2. При наличии в договоре со страховым брокером условия о применении процедуры медиации возникший спор между страховым брокером и получателем финансовых услуг должен быть урегулирован с использованием медиативных процедур.

4.2.3. Использование указанных процедур не лишает получателя финансовых услуг права на судебную и иную защиту своих прав и законных интересов.

5. Осуществление саморегулируемой организацией контроля за соблюдением членами 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, осуществляемой 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 в настоящей редакции подлежит утверждению Банком России и применяется по истечении 10 (десяти) дней со дня его размещения на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.2. Со дня применения Стандарта не применять Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховых брокеров (утвержден Решением Комитета финансового надзора Центрального банка Российской Федерации (Банка России) (Протокол № КФНП-14 от 8 мая 2019 г.).