

## **Покупателям страховых полисов поможет стандарт**

Права потребителей страховых услуг будут лучше защищены. Банк России утвердил базовые стандарты совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке и защиты прав потребителей услуг страховщиков. Теперь они обязательны для исполнения всеми страховыми организациями.

Базовый стандарт по совершению операций устанавливает требования к порядку оформления договора страхования. Так, закрепляется ответственность страховщика при натуральном возмещении, например, в случае если ремонтную организацию для восстановления автомобиля после ДТП выбирала страховая организация, а клиент недоволен, претензии по качеству работ он вправе направить именно страховщику. При подписании договора исключается использование формулировок, допускающих неоднозначное толкование. Клиента должны будут информировать, если он задержал очередной страховой взнос или уплатил его не в полном объеме. Эти и другие изменения повышают требования к профессиональной подготовке страховых агентов, что тоже прописано в базовом стандарте.

Второй базовый стандарт касается защиты прав и интересов потребителей услуг страховых организаций и устанавливает важные требования к порядку заключения клиентом и страховщиком договора инвестиционного страхования жизни. До подписания бумаг потребитель должен получить максимально полную информацию об особенностях договора, например, о рисках, порядке начисления инвестиций, а также отсутствии гарантированного получения дохода. А в период охлаждения, когда сохраняется право отказаться от услуги и вернуть деньги, страховая организация обязана связаться с клиентом, чтобы уточнить, все ли условия договора ему понятны.

«Инвестиционное страхование жизни на протяжении нескольких лет остается одним из самых быстро растущих сегментов страхования, – рассказывает управляющий Отделением Рязань ГУ Банка России по ЦФО Сергей Кузнецов. – Базовый стандарт принят, чтобы повысить качество оказания страховых услуг и предотвратить недобросовестную деятельность на страховом рынке».

На приведение деятельности в соответствие к новым требованиям страховщикам дается 270 дней. За это время компании должны организовать работу клиентских офисов, обеспечить надлежащее функционирование официального сайта, утвердить внутренние документы и изменить агентские договоры, включив положение, обязывающее страхового агента соблюдать требования стандартов.