|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | ВОПРОСЫ | ОТВЕТЫ |
| 1 | Как, по мнению АПСБ, надлежащим образом выглядит (формулируется) информация о результатах анализа страховых услуг, осуществленных страховым брокером, предоставляемая получателям фин.услуг в соответствии с пп. 10 п. 2.4.1 Стандарта? | БС не устанавливает специальной формы предоставления получателю финансовой услуги информации о результатах анализа страховых услуг, осуществленных брокером. Т.е. фактически эта информация может быть представлена и в устном виде. В практике нашей компании, если для подбора наиболее приемлемых для страхователя условий мы обращались за котировками к нескольким страховым компаниям, обычно мы делаем сравнительную таблицу ответов, полученных от страховщиков, по основным параметрам «цена», «франшиза», «дополнительные условия» и т.п. и даем свои комментарии по тем или иным пунктам. |
| 2 | Как (каким образом) страховому брокеру обеспечить получение рекомендуемых АПСБ письменных подтверждений получателей фин. услуг, что им разъяснены все необходимые моменты, при оформлении "электронных" страховых полисов для дистанционно удаленных от брокера физ.лиц по их обращениям (заявкам) на е-мэйл или телефон брокера? | Таким письменным подтверждением можно считать и ответный мейл страхователя, если Вы зафиксируете такую возможность в своем внутреннем приказе.  Но! Необходимо уточнение, что именно понимается под оформлением «электронных» страховых полисов, так как на данный момент брокерам запрещено оказывать услуги, связанные с заключением договоров страхования в виде электронных документов. |
| 3 | Гарантированно обеспечить направление брокеру каждым из них таких письменных подтверждений вряд ли возможно! Является ли здесь достаточным, по мнению АПСБ, следующее указание (формулировка), при направлении страховым брокером на е-мэйл страхователя счета на безналичную уплату страховой премии в страховую компанию: "Оплата данного счета является, в том числе, подтверждением, что предложение страхового брокера сформировано с учетом потребностей получателя финансовой (страховой) услуги - Ф.И.О."? | Да. Для самых «тяжелых» случаев мы в своей практике используем формулировку «Отсутствие замечаний с Вашей стороны в течение трех рабочих дней с даты получения настоящего уведомления будет считаться Вашим согласием». |
| 4 | Технические требования к корпоративному сайту страхового брокера | В соответствии с п. 2.3 БС защиты прав получателей финансовых услуг |
| 5 | Рекомендуема форма (образец) отчета о рассмотрении обращений получателей финансовых услуг, который упоминается в п 4.5.1. Стандарта защиты прав и интересов получателей финансовых услуг. Кроме того интересует, необходимо ли предоставление "нулевого" отчета. | В соответствии с п. 4.5.1. отчет о рассмотрении обращений предоставляется по требованию СРО. Форма отчета – произвольная.  Если такого требования не поступало, то никакой отчет предоставлять не надо. |
| 6 | Квалификационные требования к лицам, ответственным за рассмотрение претензий (возраст, образование, стаж, опыт работы в страховании, должностная инструкция, (вне)штатный сотрудник или совместитель, возможность аутсорсинга и т.д.) | Никаких специальных требований БС не устанавливает. Полностью – на усмотрение брокера. |
|  | В отношении публикации информации о страховщиках на сайте Брокера: |  |
| 7 | 1. нужно ли указывать иностранных страховщиков? | Если иностранные страховщики выдают полисы прямого страхования российским страхователям (что маловероятно) – то да, необходимо их указывать на сайте Брокера. На перестрахование данное требование БС не распространяется |
| 8 | 1. список видов страхования должен быть указан в соответствии с договором между Брокером и страховщиком или все виды страхования, на которые лицензирован Страховщик (логичнее, что первый вариант, но все же). | Мы в своей практике просто даем ссылку на сайт страховщика. Но если указывать виды страхования, то конечно же только те, по которым Брокер готов оказывать услуги. |
| 9 | 1. какую информацию о способах защиты прав получателей финансовых услуг, включая информацию о наличии возможности и способах досудебного урегулирования спора? | В первую очередь – куда и как получатель может подать жалобу на действия Брокера: самому Брокеру, страховщику, в СРО АПСБ, в ЦБ. |
| 10 | Каким образом должно быть зафиксировано выполнение требования п. 2.4 – Требования о представлении страховым брокером информации получателям финансовых услуг при заключении договора страхования? | Специальных требований к форме такого подтверждения БС не устанавливает. Мы рекомендовали делать это письменно, в виде оговорки в тексте договора, или в виде отдельной расписки, или в виде мейла.  В «крайних» случаях, на наш взгляд, возможны и формулировки типа «Оплата данного счета является, в том числе, подтверждением, что предложение страхового брокера сформировано с учетом потребностей получателя финансовой (страховой) услуги - Ф.И.О." или «Отсутствие замечаний с Вашей стороны в течение трех рабочих дней с даты получения настоящего уведомления будет считаться Вашим согласием». |
| 11 | Как будет осуществлена проверка исполнения? | Проверку вправе провести страховщик, если Брокер заключал договор страхования в его интересах. Или СРО АПСБ или ЦБ – способом «контрольной закупки» |
| 12 | При назначении работника или подразделения по рассмотрению обращений получателей финансовых услуг в соответствии требованиями «Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг…», достаточно ли оформления приказа и должностной инструкции соответствующего лица? | Да |
| 13 | Если налажена дистанционная работа с ФЛ на территории всей РФ и объективной необходимости оборудовать в офисе рабочее место для приема ФЛ нет, возникает ли такая необходимость в контексте БС? Ведь часть клиентов чисто технически не сможет приехать в Москву. Возможно ли со всеми работать посредством переписки? | Если Ваш офис НЕ является местом продажи страховых полисов, т.е. получатели услуг физически его не посещают, то оформлять его в соответствии с требованием БС не нужно. Но существуют общие санитарно-гигиенические требования к офисам, которые надо выполнять если не ради получателей финансовых услуг, то просто ради Ваших сотрудников |
| 14 | В Базовых стандартах постоянно упоминается договор об оказании финансовых услуг – при этом нигде в этих документах не говорится об обязательности его подписания с нашими клиентами. Вместе с тем, сами стандарты применяются к отношениям, возникающим из такого договора, о чем напрямую говорится в разделе «Заключительные положения». При этом мы, как и большинство брокеров на российском рынке, такие договоры с клиентами не заключаем (это текущая практика рынка), а работаем на основе писем-назначений. Отсюда возникает вопрос – в какой мере эти стандарты распространяются на нас?  У нас как у брокеров есть заключенные договоры об оказании брокерских услуг со страховщиками. По идее это может трактоваться как договор об оказании фин. услуг, но в Базовых стандартах прямо говорится, что страховая организации не может быть получателем фин. услуг. Как это соотносится между собой? | В соответствии с п. 6 ст. 8 Закона «Об организации страхового дела в РФ» страховой брокер – это юридическое лицо или ИП, осуществляющее деятельность на основании договора об оказании услуг страхового брокера. Эта норма Закона императивна, а значит, если Вы оказываете клиенту услугу и получаете с него комиссию, договор с ним у Вас должен быть в любом случае. НО! Во-первых, никто не требует, чтобы у Вас был «рамочный» договор на длительный срок и на неопределённо большое количество возможных услуг клиенту. Может быть и договор на совершение только одного конкретного действия, например – на размещение одного риска. Во-вторых, юридически договором может быть признан не только документ, называющийся «договор», но и – как в Вашем случае – письмо-назначение. Главное, чтобы в этом документе четко отражалась воля Вашего клиента на получение от страхового брокера неких услуг, связанных со страхованием. Так что тут никаких противоречий ни требованию закона, ни сложившейся практике я не вижу. Но, к сожалению, как бы мы такой документ не назвали – договор, соглашение, пакт, поручение, письмо о назначении и т.д. – требования Базовых стандартов на него распространяются, и Вы обязаны будете их исполнять. |
| 15 | Наши клиенты становятся для нас «получателями» в смысле Базовых стандартов ТОЛЬКО, если мы заключаем с ними договор? Или они «получатели» по определению, даже если договора с брокером не заключают?  Вопрос вызван тем, что и в прилагаемом документе, рекомендованном СРО, и в п. 2.4. стандарта защиты прямо указано, что брокер обязан предоставлять «получателю» информацию (по п. 2.4) при заключении договора страхования. | Предоставлять клиенту («получателю») всю необходимую информацию при заключении договора страхования Вы обязаны в любом случае. И в том случае, если у Вас есть договор с клиентом (в виде «договора» или в виде «письма-назначения»), и в том случае, если Вы в сделке действуете в интересах не страхователя, а страховщика. В последнем случае в части предоставления получателю информации на Вас будут распространяться требования не Стандартов АПСБ, а Стандартов ВСС. |
| 16 | Что понимается под «заявлением» получателя фин. услуги? По смыслу 2-го (большого) Базового стандарта это одна из разновидностей обращения (раздел 3) п. 1.2.1.) | В соответствии с п. 2.2.3 заявление – это документ на предоставление финансовой услуги получателю ЕСЛИ оформление такого документа обязательно на основании Вашего договора на оказание услуги или по законодательству РФ. |
| 17 | Почему фраза в рекомендованном тексте приказа «Предложение страхового брокера сформировано с учетом потребностей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указать получателя финансовой услуги)» является подтверждением выполнения Брокером требований п.2.4. по предоставлению информации получателям фин. услуг? | Так определено п.8 ст. 8 Закона «Об организации страхового дела». Вы, безусловно, можете расширить эту формулировку настолько, насколько сочтете необходимым, например, перечислив, какая именно информация доведена до страхователя. Мы в своих рекомендациях старались максимально упростить все возможные формулировки, не выйдя при этом за требования Закона. |
| 18 | Что конкретно понимается под обращением, и какие именно обращения от получателя фин. услуги должны регистрироваться в Журнале регистрации обращений? Так, в п 4.2.6 Базового стандарта обращение трактуется, как, условно говоря, «жалоба», с указанием ИНН получателя фин. услуги, его контактной информации, изложением существа требований в результате действия или бездействия страхового брокера, с его подписью и т.д. Очевидно, что такое обращение регистрируется в Журнале регистрации обращений и на него дается ответ в установленные сроки. Но в то же время, в п. 2.2.4 Базового стандарта указано, что запрос от получателя финансовой услуги о предоставлении страховым брокером заверенных копий документов из п. 2.2.3 Базового стандарта также должен быть зарегистрирован в Журнале регистрации обращений. Т.е. запрос документов приравнивается к понятию обращение из п. 4.2.6? | Термин «Обращение» включен в наш Стандарт в соответствии с требованием Указания ЦБ РФ № 4467-У «О перечне обязательных базовых стандартов и требований к их содержанию». По смыслу п. 4.2.6. обращение – это действительно жалоба или претензия страхователя, а также, по п. 2.2.4 – это запрос или просьба страхователя дать ему копии ряда документов. В этих двух случаях (жалоба или запрос копий документов) Вы фиксируете обращение в журнале обращений. Запрос страхователя прокотировать или разместить риск в журнале обращений фиксировать не надо. |
| 19 | В список док-в из п. 2.2.3 входят: договор об оказании фин. услуги, заявление на предоставление фин. услуги, договор страхования и др. (к слову, в настоящее время ни одного из перечисленных в Базовом стандарте док-в у нас со страхователями нет, кроме как договора страхования, который не совсем ясно на каком основании мы должны заверять? | Давайте еще раз вернемся к вопросу о том, кому именно Вы оказываете услугу и в чьих интересах действуете – в интересах страхователя или страховщика? Если у Вас есть письмо-назначение (=договор со страхователем-получателем финансовой услуги), то у Вас может быть заявление на предоставление финансовой услуги (или например, заполненное страхователем заявление на страхование) и у Вас должна быть копия договора страхования, которую Вы можете заверить как подтверждение того, что именно такая копия договора страхования имеется в Вашем распоряжении. А если Вы действуете в интересах страховщика, то тогда Вы не связаны с получателем финансовой услуги договорными отношениями и можете не фиксировать в журнале регистрации обращение страхователя. Правда, в этом случае на Вас распространяются Стандарты ВСС, и Вы обязаны незамедлительно передать обращение страхователя своему страховщику. |
| 20 | Т.е. предположим, при получении электронного сообщения от страхователя с запросом направить в их адрес один из вышеперечисленных док-в мы должны зарегистрировать этот запрос в Журнале регистрации обращений. А если страхователь просит направить док-ты не из этого списка? Мы такое обращение должны также регистрировать или нет? | На Ваше усмотрение, если у Вас есть договор со страхователем. |