Страховые брокеры будут обязаны в офисах и на своих официальных сайтах раскрывать максимально полную информацию о своей деятельности, а также при заключении договора страхования предоставлять потребителю финансовых услуг перечень дополнительной информации об условиях, на которых может быть заключен договор страхования.

Эти и другие требования содержатся в Базовом стандарте защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховых брокеров. Документ разработан Ассоциацией профессиональных страховых брокеров и утвержден Банком России.

Стандарт, в частности, устанавливает минимальный объем предоставления информации получателям финансовых услуг. Страховой брокер обязан размещать в открытом доступе на сайте (а в случае его отсутствия – в офисе) или предоставлять получателям финансовых услуг по их требованию на бумажном носителе актуальные сведения о своем полном и сокращенном наименовании, членстве в саморегулируемой организации (СРО), об оказываемых финансовых услугах, о страховых организациях, в интересах которых действует страховой брокер. Кроме того, страховые брокеры обязаны сообщать потребителям о способах защиты их прав, возможностях направления жалоб и обращений, а также порядке урегулирования возникающих споров.

Особые требования установлены к информации, размещаемой на официальном сайте страхового брокера. Такая информация должна быть круглосуточно доступна на русском языке, бесплатна, не должна быть зашифрована или защищена от доступа иными средствами, не позволяющими потребителю ознакомиться с ее содержанием. Кроме того, размещаемая информация должна актуализироваться не позднее 5 рабочих дней с момента возникновения изменений.

Стандарт предполагает, что законность, добросовестность, достоверность и полнота сообщаемых сведений должны быть основными принципами предоставления информации рекламного характера, которую распространяют страховые брокеры.

Стандарт закрепляет также правила взаимодействия страховых брокеров с получателями финансовых услуг при заключении, изменении, прекращении и расторжении договоров страхования. В частности, страховой брокер обязан обеспечить взаимодействие с получателем финансовой услуги по тем каналам связи, которые использовались получателем финансовой услуги при заключении (изменении) договора об оказании финансовой услуги.

Помимо этого, документ устанавливает требования к порядку рассмотрения обращений. Так, на обращение потребителя страховой брокер должен ответить в течение 30 календарных дней.

Следует отметить, что стандарт регламентирует отношения не только с гражданами, но

и с субъектами малого и среднего предпринимательства и другими юридическими лицами. Кроме того, базовый стандарт содержит рекомендации по взаимодействию страховых брокеров с лицами с ограниченными возможностями.
Стандарт будет обязателен для всех страховых брокеров, вне зависимости от их членства в СРО, и начнет применяться по истечении 180 дней со дня его размещения на официальном сайте Банка России. За этот период страховые брокеры обязаны привести свою деятельность в соответствие с требованиями базового стандарта.

ЦБ РФ, 08.05.2019