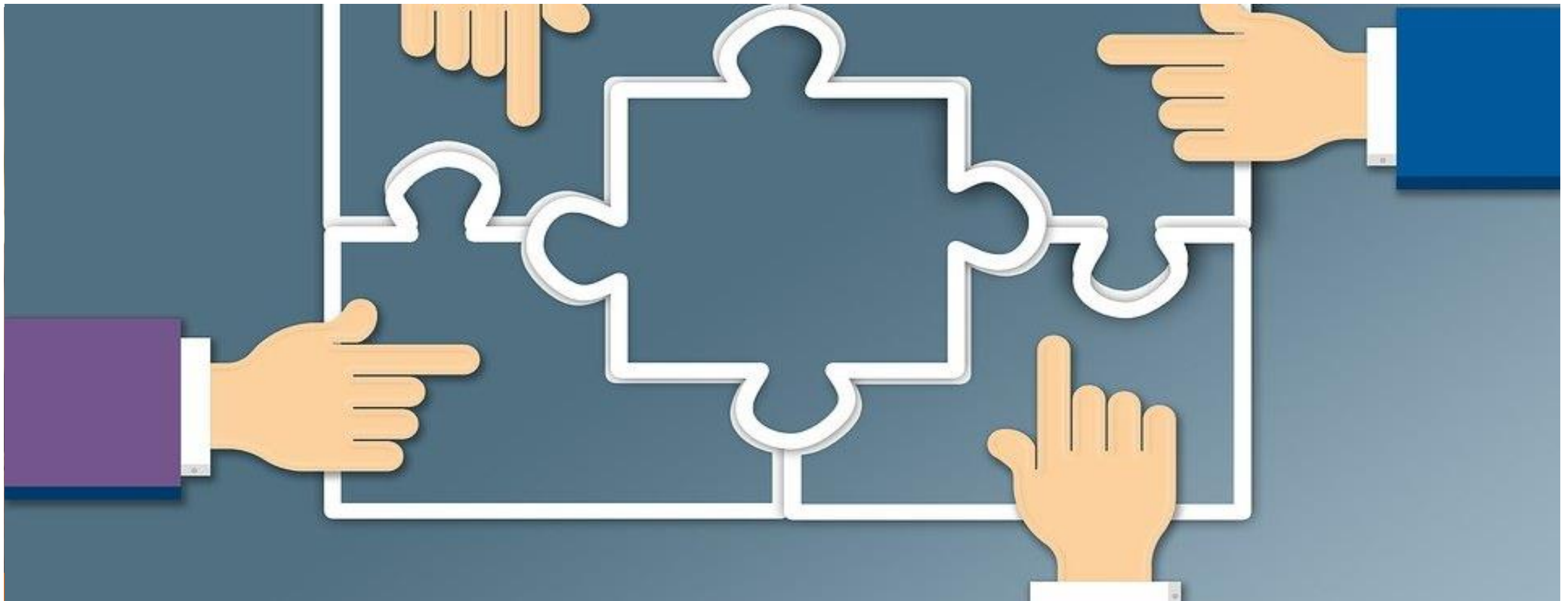




Обязательные требования к раскрытию информации при продаже программ страхования жизни. Инструктаж

Стандарты ВСС

Всероссийским Союзом Страховщиков разработаны Базовые стандарты и установлены правила взаимодействия с получателями страховых услуг:

- Базовый стандарт совершения страховыми организациями и иностранными страховыми организациями операций на финансовом рынке», утвержден Банком России, Протокол N КФНП-39 от 27.10.2022 (далее по тексту БС-1)
- Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации и иностранные страховые организации (утвержден Банком России, протокол от 01.10.2024 N КФНП-29 (далее по тексту БС-2)

Цель и сфера применения

Базовые стандарты разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 г № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», в соответствии с требованиями Указания Центрального Банка Российской Федерации от 12.07.2017 г. «О перечне обязательных для разработки саморегулируемыми организациями в сфере финансового рынка, объединяющими страховые организации, страховых брокеров, базовых стандартов и требованиях к их содержанию, а также перечне операций страховых организаций, страховых брокеров на финансовом рынке, подлежащим стандартизации» в целях:

- Обеспечения соблюдения и защиты прав и законных интересов клиентов*.
- Предупреждения недобросовестных практик взаимодействия страховых компаний с клиентами.
- Повышения информационной открытости страхового рынка.
- Повышения уровня финансовой грамотности и информированности клиентов.
- Повышения качества услуг, оказываемых страховыми компаниями и их представителями (агентами/ брокерами).

Базовые стандарты обязательны для всех страховых компаний и их представителей.

* Клиент – лицо, обратившееся в страховую организацию с намерением заключить договор страхования (получатель страховых услуг).

Глоссарий. Основные понятия

- **Страховые услуги** – услуги по заключению, изменению, расторжению и исполнению договоров страхования.
- **Получатель страховых услуг** – потенциальный клиент (может быть физическим лицом, в т.ч. ИП или юридическим лицом), страхователь, застрахованный и/или выгодоприобретатель.
- **Офис** – специально оборудованное помещение, в том числе помещение страховой компании, в котором осуществляется заключение/расторжение договора страхования, прием документов по страховому случаю, прием заявлений или других обращений.
- **Обращение (жалоба)** – адресованная страховой компании просьба клиента (в электронном виде или на бумажном носителе) о восстановлении или защите прав, свобод и законных интересов.

Обязательная коммуникация продавца с Клиентом

Страховой агент при продаже программ страхования жизни обязан проинформировать клиента:

- **Программа (Инвестиционного страхования жизни (ИСЖ) / Накопительного страхования жизни (НСЖ)) – не банковский вклад!** Это продукты, условия которых отражены в договоре страхования.
- **Инвестиционный доход.** Для расчета доходности по программе применяется формула, указанная в договоре страхования.
- **Досрочное расторжение ИСЖ / НСЖ.** Мы не рекомендуем досрочно расторгать договор страхования. В случае досрочного прекращения договора клиент получает выкупную сумму, рассчитанную исходя из срока, оставшегося до окончания договора. Таблица выкупных сумм приведена в договоре страхования.
- **Заключение договора добровольного страхования жизни Заемщика кредита** – не является необходимым условием выдачи кредита Банком. Обязательства по Договору несет Страховая компания, а не банк или иная организация, при посредничестве которой заключен Договор.

Обязательная коммуникация продавца с Клиентом

Страховой агент при продаже программ страхования жизни обязан проинформировать клиента путем предоставления КИДа, в том числе о:

- **Досрочное расторжение добровольного страхования жизни Заемщика кредита.** Клиент вправе отказаться от Договора и вернуть уплаченную страховую премию в полном объеме в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его заключения независимо от момента уплаты страховой премии, при отсутствии в указанном периоде событий, имеющих признаки страхового случая, - «период охлаждения». В случае досрочного расторжения Договора по инициативе Страхователя по истечении «периода охлаждения», уплаченная страховая премия или часть страховой премии возврату Страхователю не подлежат, кроме случаев, установленных законодательством Российской Федерации. Законодательством РФ предусмотрено, что при неверном информировании об условиях договора страхования и при досрочном расторжении договора страхования в связи с полным досрочным погашением кредита – возврат части премии осуществляется пропорционально неиспользованному периоду страхования.
- **Досрочное расторжение добровольного инвестиционного страхования жизни.** Клиент вправе отказаться от Договора и вернуть уплаченную страховую премию в полном объеме в течение 30 (тридцати) календарных дней по договорам с суммой страховой премии до 1.5 млн руб. и в течение 14 (четырнадцати) календарных дней для договоров со страховой премией свыше 1.5 млн руб. (со дня его заключения независимо от момента уплаты страховой премии, при отсутствии в указанном периоде событий, имеющих признаки страхового случая. Страховая премия возвращается по письменному заявлению Страхователя о досрочном прекращении Договора страхования с приложением оригинала Договора в течение 10 рабочих дней.

Правила предоставления информации Клиенту.

Минимальный объем

Каждый Страховой агент, осуществляющий взаимодействие с Клиентом, должен владеть следующей информацией об ООО «СК «Согласие-Вита» в полном объеме в соответствии с пунктом 2.1.1 БС-2 (размещается в офисах Страховой агент, на официальном сайте страховой компании) и предоставлять ее клиентам (в том числе распечатывать и вручать на бумажном носителе по требованию клиента), в том числе :

- Полное наименование страховой компании (размещено на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> в разделе «Компания» → «О нас»):

ООО Страховая компания «Согласие-Вита»

и сокращенное наименование страховой компании:

ООО СК «Согласие-Вита»

- Используемый знак обслуживания:



Правила предоставления информации Клиенту.

Минимальный объем

- Номер и дата выдачи лицензии (лицензии размещены на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> в разделе «Компания» → «Раскрытие информации»):

- Лицензия СЖ № 3511 – на осуществление страхования
- Лицензия СЛ № 3511 – на осуществление страхования

Срок действия лицензий – бессрочно.

- Членство в профессиональных объединениях:

СК «Согласие-Вита» является членом Ассоциации Страховщиков Жизни (свидетельство №22 от 08.08.2014), Всероссийского Союза Страховщиков (регистрационный № 108 от 06.12.2016)

Правила предоставления информации Клиенту.

Минимальный объем

- Адрес: (информация размещена на сайте <https://www.soglasie-vita.ru> в разделе «Контакты»):
 - 129110, г. Москва, ул. Гиляровского, д. 42
 - Дополнительный офис: г. Москва, ул. Щепкина, д. 29
 - Электронный адрес: <https://www.soglasie-vita.ru>
 - Контактные тел. ООО СК «Согласие-Вита»: 8 (495) 660 58 30, 8 (800) 707 93 69

Правила предоставления информации Клиенту.

Минимальный объем

- Сведения о Страховой группе, в состав которой входит страховая компания (при наличии) (информация размещена на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> «Компания» → «О нас»): «Согласие-Вита» — 100%-ная дочерняя компания ООО «Страховая компания «Согласие».
- Годовая бухгалтерская , в т.ч. консолидированная финансовая отчетность страховой компании и подтверждающее ее достоверность аудиторское заключение за три предыдущих отчетных года (информация размещена на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> «Компания» → «Раскрытие информации»).
- Присвоенные страховой компании рейтинговыми агентствами рейтинги (информация размещена на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> в разделе «Компания» → «О нас»).

Правила предоставления информации Клиенту.

Минимальный объем

- Перечень осуществляемых видов страхования (размещен на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru>).
ООО СК «Согласие-Вита» осуществляет следующие виды страхования:
 - Страхование жизни на случай ухода из жизни, дожития до определенного возраста или срока либо наступления иного события
 - Страхование жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика
 - Медицинское страхование
 - Страхование от несчастных случаев и болезней
- Правила/Условия страхования и тарифы (информация размещена на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> в разделе «Компания» → «Раскрытие информации»).
- Сведения о деятельности страховой компании (информация размещена на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> «Компания» → «Раскрытие информации»).
- Орган, осуществляющий контроль и надзор:
Центральный Банк Российской Федерации (ЦБ РФ)
Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12
Официальный сайт: <https://www.cbr.ru>.

Правила предоставления информации Клиенту.

Минимальный объем

Способы и адреса направления обращений получателей страховых услуг

Получатель страховых услуг вправе обратиться лично или через представителя, направить обращение по следующим адресам:

- Страховая организация: Общество с ограниченной ответственностью Страховая компания «Согласие-Вита»: 129110, г. Москва, ул. Гиляровского, д. 42
- Центральный Банк Российской Федерации (Банк России): 107016, г. Москва, ул. Неглинная, д. 12
- Всероссийский Союз страховщиков 115119, г. Москва, ул. Люсиновская, д. 27, стр. 3.
- Финансовый уполномоченный по урегулированию спора до 500 000 рублей: 119017, г. Москва, Старомонетный переулок, дом 3, получатель АНО «СОДФУ».
- Способы защиты прав получателей страховых услуг, включая информацию о досудебном урегулировании споров, в том числе о процедуре медиации* (при ее наличии) (размещена на сайте Общества <https://www.soglasie-vita.ru> в разделе «Компания» → «Раскрытие информации»).

При обращении в страховую компанию, для ускорения обработки запроса, просим указывать следующую информацию:

1. номер договора страхования;
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 страховой организации, действия (бездействия) которого обжалуются;
4. копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства.

ВАЖНО! Страховой агент, непосредственно взаимодействующий с клиентом, предоставляет всю вышеперечисленную информацию любому обратившемуся за ней лицу без исключения.

Правила предоставления информации Клиенту.

Минимальный объем

Страховой агент, осуществляющий взаимодействие с клиентом на этапе заключения договора (продажи) должен проинформировать клиента, в полном объеме в соответствии с пунктом 2.1.2 БС-2, в том числе :

- Об условиях заключения договора: объект страхования, страховой риск, размер страховой премии, порядок страховой выплаты, перечень документов, необходимых к предоставлению вместе с заявлением о страховом случае (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).
- Об обстоятельствах, которые могут повлиять на размер страховой премии, о способах и сроках уплаты премии (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).
- О последствиях неуплаты или задержки оплаты страховой премии (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).
- О франшизах и исключениях из перечня страховых событий (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).
- О дополнительных условиях для заключения договора страхования (медицинский осмотр) (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).
- О возможном изменении страховой премии, страховой суммы по результатам оценки страхового риска (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).
- По договорам страхования жизни (инвестиционное страхование жизни, накопительное страхование жизни) о сроке, в течение которого выкупные суммы не предусмотрены и о наличии выкупных сумм в определенные периоды (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).
- О наличии условия возврата страхователю уплаченной страховой премии в случае отказа страхователя от договора в течение определенного срока (изложены в Договоре страхования/Правилах/Условиях страхования).

Правила предоставления информации Клиенту.

Минимальный объем

Страховой агент, осуществляющий взаимодействие с клиентом на этапе заключения договора (продажи) должен проинформировать клиента **(продолжение):**

- О сроках рассмотрения обращений клиентов относительно страховой выплаты, о случаях продления таких сроков в связи с необходимостью получения информации от компетентных органов и других организаций, которая может повлиять на принятие решения страховой компании о страховой выплате.
- О порядке расчёта налога, который будет удержан страховой компанией – налоговым агентом при расчёте страховой выплаты (выкупной суммы) и возврате страховой премии или ее части при досрочном прекращении договора страхования.
- О праве клиента запросить информацию о размере вознаграждения, выплачиваемого страховому агенту или брокеру.

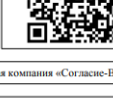
При заключении договора инвестиционного страхования жизни, в дополнение к перечисленному, Страховой агент должен проинформировать клиента:

- О рисках, связанных с заключением Договора.
- Об отсутствии гарантии получения дохода по договору ИСЖ, в том числе на основании показателей доходности в прошлом (Договор страхования/Правила/Условия страхования).
- О порядке расчета выкупных сумм с указанием размера.
- О порядке начисления инвестиционного дохода, в том числе об объектах инвестирования денежных средств (Договор страхования/Правила/Условия страхования).

ВАЖНО! Страховой агент получает необходимую для информирования информацию при изучении продуктов.

Правила предоставления информации Клиенту. Минимальный объем

С 1 апреля 2023 года страховщик при заключении договора страхования должен будет предоставлять потребителю ключевой информационный документ (КИД). Это краткая информация об условиях договора — страховом покрытии и исключениях из него, сроках и сумме возврата страховой премии при досрочном расторжении договора, досудебном урегулировании споров.

Ключевой информационный документ об условиях договора добровольного страхования №2	
подготовлен на основании Правил комбинированного страхования №2 в редакции, утвержденной Приказом Генерального директора ООО СК «Согласие-Витас» от 29.11.2023 г. № СВ-1/6	
Страхование: Общество с ограниченной ответственностью Страховая компания «Согласие-Витас»	
Раздел I. ЧТО НЕ ЗАСТРАХОВАНО?	
1. Доводите до окончания срока страхования 2. Смерть Застрахованного лица по любой причине 3. Смерть Застрахованного лица в результате дорожно-транспортного происшествия, авиакатастрофы или железнодорожной катастрофы	
Раздел II. ЧТО НЕ ЗАСТРАХОВАНО?	
События, указанные в Договоре страхования, не являются страховыми случаями, если они произошли: • во время нахождения Застрахованного лица в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также под воздействием сальмондирующих или психотропных веществ, медицинских препаратов, принятых без предписания врача или по предписанию врача, но с нарушением указанной им дозировки; • в результате алкогольной болезни, алкогольного поражения органов и систем органов, в том числе, алкогольная кардиомиопатия, алкогольные поражения печени, алкогольные поражения почек, алкогольные поражения поджелудочной железы, алкогольная энцефалопатия и все иные заболевания, возникающие при употреблении (однократном и/или постоянном/длительном употреблении) алкоголя и его суррогатов; • в результате отравления алкоголем, наркотическими, психотропными веществами и лекарствами, не предписанными врачом или по предписанию врача, но в превышение указанной им дозировки; • исполнения Застрахованным лицом своих должностных и иных обязанностей на выезде, под землей, под водой, в горах, в галереях, вращающихся объектах, огнем, хищными животными, включая работу по профессиям: судопроизводитель (МОНИТОРИНГ) или иного специализированного подразделения МВД, сотрудник ГИБДД, дружинник, инкассатор, вооруженный охранник, телеинженер, спасатель, рабочий горнодобывающей, нефтяной, атомной, химической или сталелитейной промышленности, каскадер, инспектор, профессиональный пилот; • в результате заболевания, впервые диагностированного у Застрахованного лица до даты заключения Договора страхования, или несчастного случая, произошедшего с Застрахованным лицом до даты заключения Договора страхования, за исключением случаев, когда Страховщик будет уведомлен о наличии таких заболеваний / несчастного случая при заключении Договора страхования; Исчерпывающий перечень оснований для отказа в осуществлении страховой выплаты указан в разделе 4 Правил комбинированного страхования №2 от 29.11.2023 г. в Договоре страхования.	
Раздел III. ТЕРРИТОРИЯ СТРАХОВАНИЯ	
Страхование действует на территории всего мира, за исключением территории стран, на которых указаны/распоряжениями уполномоченных исполнительных органов власти введено военное положение. Военное положение может быть введено как во всей стране, так и в пределах отдельных административно-территориальных единиц (область, округ, штат, федеральные земли и т.п.), при этом, территория страны, на административно-территориальных единицах которой не введено военное положение, считается территорией страхования применительно к настоящему договору страхования.	

Для получения страховой выплаты (страхового возмещения) требуется представить документы:

- Копия страхового полиса (Договора страхования);
- Заявление по установленной Страховщиком форме (если предусмотрена), подписанное надлежащим образом;
- Документ, удостоверяющий личность Заявителя и получателя выплаты (если отличается от Заявителя);

Исчерпывающий перечень документов указан в разделе 10 Правил комбинированного страхования №2 от 29.11.2023 г.

Страховщик принимает решение о страховой выплате (в случае признания произошедшего события страховым случаем и при отсутствии оснований для отказа в страховой выплате) и осуществляет страховую выплату в течение 10 (десяти) рабочих дней.

Раздел V. КАК ВЕРНУТЬ СТРАХОВУЮ ПРЕМИЮ?	
Основания для возврата страховой премии	Сумма возврата страховой премии
Отказ от договора добровольного страхования в течение 14 календарных дней со дня его заключения в соответствии с Указанием Банка России от 20 ноября 2015 года N 3854-У "О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования"	100% от страховой премии
Отказ от договора добровольного страхования в случае ненадлежащего информирования об условиях страхования	100% от страховой премии за вычетом части страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование
В иных случаях	Возврат выкупной суммы
Возврат страховой премии осуществляется в течение 10 рабочих дней со дня получения соответствующего заявления.	

Раздел VI. КАК УРЕГУЛИРОВАТЬ СПОР СО СУДА?

Направить страховщику заявление (претензию) в письменной форме по адресу 129110, г. Москва, ул. Гиляровского, д. 42, ООО «СК «Согласие-Витас».

Если страховщик не удовлетворил заявление (претензию), при этом размер требований не превышает 500 000,00 рублей, до обращения в суд необходимо обратиться к уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг:

сайт: www.finombudsman.ru,
адрес: 119017, г. Москва, Старомосковский пер., дом 3.

Рассмотрение уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг обращения потребителя финансовых услуг осуществляется бесплатно.

Правила предоставления информации Клиенту.

Порядок и принципы

Вся перечисленная информация:

- предоставляется потенциальному клиенту до момента подписания документов, в т.ч. если клиент еще не принял окончательного решения в отношении заключения договора страхования;
- доводится до клиента в устной, бумажной или электронной форме, в том числе посредством сети «Интернет». При этом, наличие информации на официальном сайте, не исключает предоставление ее в удобной для клиента форме (в том числе и бумажной);
- доводится с учетом индивидуальных особенностей клиента, в том числе наличия нарушений зрения, слуха и (или) речи.

Страховой агент, взаимодействующий с клиентом, предоставляет информацию:

- На равных правах и в равном объеме для всех клиентов.
- Бесплатно и без совершения дополнительных действий со стороны клиента, не предусмотренных законодательством.
- В доступной форме, разъясняя специальные термины (в случае их наличия), не допуская двусмысленности.
- Актуальную на дату предоставления.

Правила предоставления информации Клиенту. Реклама

Страховой агент, рекламируя клиенту страховые услуги руководствуется принципами:

- законности
- добросовестности
- достоверности
- полноты сообщаемых сведений.

Страховой агент, информируя клиента:

- не должен использовать текстовые, звуковые или визуальные заявления, которые прямо или косвенно могут ввести клиента в заблуждение в отношении условий страхования, которые могут повлиять на выбор клиента;
- не должен гарантировать или обещать будущую доходность вложений, в том числе основанную на реальных показателях в прошлом, если такая доходность вложений не может быть определена на момент заключения соответствующего договора;
- не должен умалчивать о наличии условий, влияющих на размер страховой премии (страховых взносов).

Порядок заключения договора страхования

Договор страхования может быть заключен на основании устного или письменного заявления клиента (страхователя) или его представителя.

Заявление на страхование и прилагаемые к нему документы (описи, списки, анкеты и т.п.) могут быть заполнены Страховым агентом с соблюдением следующих требований:

- запрещено использовать формулировки с неоднозначным толкованием;
- при заполнении заявления в письменной форме оно должно быть подписано клиентом (страхователем) или его уполномоченным представителем.

Правила взаимодействия с Клиентом

Страховой агент, взаимодействуя с клиентом должен руководствоваться следующими правилами:

- Клиент должен быть проинформирован о способах и порядке подачи письменного или устного заявления о заключении договора страхования, а также о необходимости ознакомления с Правилами/Условиями страхования, Памяткой и договором страхования.
- Запрещается ставить заключение договора страхования по одному виду страхования в зависимость от наличия (заключения) договора по другому виду страхования (исключением являются комбинированный договор, страхование жизни заемщика при наличии кредитного договора).
- Запрещается дискриминация клиентов при заключении договора страхования (не является дискриминацией определение условий конкретного договора страхования с учетом степени риска).
- Запрещается препятствовать использованию клиентом аудиозаписи, видео- или фотосъемки процесса взаимодействия со Страховым агентом, если клиент уведомил о соответствующем намерении до начала осуществления записи и (или) съемки.

Правила взаимодействия с Клиентом

Страховой агент при заключении договора страхования с клиентом должен проинформировать его:

- об адресах мест приема документов при наступлении событий, имеющих признаки страхового случая;
- о возможности приема документов в электронной форме, если такая возможность предусмотрена условиями договора или Правилами/Условиями страхования.
- о сроках принятия страховой компанией решения об осуществлении страховой выплаты, а также сроках для осуществления страховой выплаты или направления выгодоприобретателю уведомления об отсутствии оснований для признания события страховым.

В случае изменения указанных адресов, страховая компания информирует получателей страховых услуг об изменениях таких адресов на официальном сайте, а лицо, непосредственно взаимодействующее с клиентом, информирует последнего при его обращении.

Правила взаимодействия с Клиентом

Тестирование физических лиц - получателей страховых услуг, не являющихся квалифицированными инвесторами, согласно разделу 7 БС-2, по продуктам ИСЖ Вита Инвест и Вита Капитал (срок договора 8 лет и более), за исключением договоров страхования, которые предусматривают единовременную уплату страхователем страховой премии в размере, равном или превышающем 1 400 000 рублей, или если размер выкупной суммы составляет не менее девяноста пяти процентов от суммы страховых взносов, внесенных страхователем до даты расторжения договора страхования, при этом неуплата одного, двух или трех очередных страховых взносов подряд в течение не более чем шести месяцев с даты пропуска срока уплаты первого из указанных взносов не является основанием для расторжения договора страхования, если указанные взносы уплачены страхователем в течение шести месяцев после даты пропуска срока уплаты первого из указанных взносов.

- Страховщик проводит тестирование, физического лица, не являющегося квалифицированным инвестором, имеющего намерение заключить договор добровольного страхования жизни : Вита Инвест и Вита Капитал (срок договора 8 лет и более)
- Тестирование проводится страховщиком путем получения ответов тестируемого лица на вопросы
- Перечень вопросов для тестирования формируется страховщиком методом случайного выбора путем включения в перечень четырех вопросов, соответствующих виду договора добровольного страхования жизни
- Страховщик оценивает результат тестирования в соответствии с порядком (Результат тестирования оценивается как положительный в случае, если тестируемое лицо правильно ответило на все вопросы. В случае, если тестируемое лицо неправильно ответило хотя бы на один вопрос, результат тестирования оценивается как отрицательный)
- Страховщик направляет уведомление об оценке результатов тестирования способом, установленным внутренними документами страховщика и позволяющим зафиксировать факт, дату и время направления уведомления.
- Повторное тестирование может проводиться не ранее трех рабочих дней после дня проведения предшествующего тестирования (в случае неудачной попытки)

Правила рассмотрения обращений Клиента, поступивших к Страховым агентом

- Обращения, адресованные страховой компании, поступившие к Страховым агентом (в случае, если приём обращений предусмотрен агентским договором), подлежат обязательной передаче в страховую компанию не позднее дня его поступления к страховому агенту (передать обращения можно через официальный e-mail ООО «СК «Согласие-Вита» info@soglasie-vita.ru и в бумажном виде через «Почту России» или иные организации, оказывающие почтовые и/или экспедиционные услуги, по адресу: 129110, г. Москва, ул. Гиляровского, д. 42, ООО «СК «Согласие-Вита»).
- Клиент должен быть проинформирован страховым агентом о порядке рассмотрения обращений страховой компанией, а также об адресах и способах приема аналогичных обращений непосредственно страховой компанией (информация размещена на сайте СК «Согласие-Вита» <https://www.soglasie-vita.ru/company/raskrytie-informatsii/>)

Требования к работникам, непосредственно взаимодействующим с клиентом

Требования к Страховому агенту, непосредственно взаимодействующему с клиентом:

- Наличие оконченного среднего (общего) образования;
- Владение русским языком, умение свободно говорить, читать и писать на русском языке.
- В случае, если работник, обслуживает особые категории страхователей, и это прописано в их должностных обязанностях, должны соблюдаться следующие требования:
 - При обслуживании клиентов – нерезидентов, необходимо владение английским языком на уровне не менее elementary;
 - При обслуживании клиентов с ограниченными возможностями слуха – необходимо владение языком глухонемых.

Важно! Работник обязан пройти инструктаж (обучение) и получить информацию о деятельности Компании, страховых продуктах, которые предлагает страховой агент, о правилах/условиях страхования и требованиях по совершению операций, предусмотренных Базовыми стандартами.

Страховой агент, непосредственно взаимодействующий с клиентом обязан:

- владеть информацией, необходимой для выполнения должностных обязанностей, предусмотренных трудовым договором и внутренними документами страхового агента;
- владеть информацией, определенной в Стандартах в качестве минимального объема;
- уметь в доступной форме предоставить клиенту эту информацию.

Прием документов на страховую выплату. Порядок

Страховой агент, лично принимающий документы на страховую выплату (в случае, если прием документов на страховую выплату предусмотрен агентским договором):

- фиксирует комплектность получаемых документов, в том числе с использованием автоматизированных систем;
- составляет и подписывает у клиента опись, реестр или акт приема-передачи с указанием даты приема документов;
- сканы принятых документов, в течение 1 рабочего дня, направляются на адрес vyplaty_vita@soglasie.ru;
- оригиналы принятых документов, в течение 3 рабочих дней, направляются в СК «Согласие-Вита» по адресу: 129110, г. Москва, ул. Гиляровского, д. 42

Способы защиты прав и интересов клиента

В целях защиты своих прав и интересов клиент может использовать:

- Досудебное урегулирование, в т.ч.
 - обращение в страховую организацию;
 - обращение в Центральный Банк;
 - обращение в СРО (Всероссийский союз страховщиков);
 - обращение к Финансовому уполномоченному по урегулированию спора до 500 000 рублей (с 28 ноября 2019 года, после соблюдения претензионного порядка).
- Судебное урегулирование
 - Получатель страховых услуг имеет право обратиться с соответствующим заявлением в суд.

Спасибо за доверие

Лицензии Банка России:
СЖ № 3511, СЛ № 3511

ООО СК «Согласие-Вита»
129110, г. Москва, ул. Гиляровского, 42
+7 495 660 58 30
www.soglasie-vita.ru
info@soglasie-vita.ru

