

УДК 368.02/.03:005.92

**ВИДОВОЙ СОСТАВ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ
В СТРАХОВЫХ КОМПАНИЯХ**

Аннотация. В статье охарактеризован видовой состав документов для работы с клиентами в страховых компаниях РФ, дана их краткая характеристика, назначение, состав реквизитов и особенности составления.

Ключевые слова: страховщик, страхователь, страхование, счет, полис, акт, извещение, бордеро.

Все официальные отношения страховых компаний с клиентами подлежат обязательному документированию. Это необходимо для того, чтобы подтвердить факт совершения сделки, которая определяет права и обязанности сторон, а также ответственность за несоблюдение условий страхования. Совокупность разнообразных документов для работы с клиентами представляет из себя важнейшую подсистему, входящую в состав системы документации страховых компаний. Рассмотрим наиболее важные из них.

Работа с клиентом начинается с оформления заявления на страхование – просьбы клиента застраховать имеющийся у него объект. В нем отражаются данные о страхователе, объекте страхования, перечне рисков, по которым требуется защита, запрашиваемый период страхования, а также общая информация о риске. По каждому виду страхования, как правило, имеется своя форма заявления, отражающая его специфику. Заявление не имеет единой унифицированной формы, каждая страховая компания разрабатывает его самостоятельно, исходя из своих внутренних методических рекомендаций.

Перед заключением договора страхования производится предстраховая экспертиза. Заполняется анкета предстраховой экспертизы, где отражаются результаты ее проведения. В данной анкете содержатся вопросы, имеющие существенное значение для суждения о степени и факторах риска. На основании этих данных принимается решение о возможности и условиях приема риска, в том числе о величине страхового тарифа и необходимости предъявления дополнительных требований к условиям содержания и эксплуатации объекта страхования.

Далее составляется договор страхования – соглашение между страхователем и страховщиком, в силу действия которого компания обязуется при наступлении страхового случая произвести страховые выплаты клиенту, а он, в свою очередь, обязуется уплатить страховые взносы в установленные сроки [Разумовская, 2016, с. 236]. Действующее законодательство требует, что он должен быть оформлен в письменном виде, иначе договор будет недействительным.

¹ Научный руководитель: В. М. Щур, кандидат исторических наук, доцент КГУ.

Документом, подтверждающим заключение договора страхования, является страховой полис. В нем фиксируются даты начала и окончания действия страхового покрытия, конкретизируется объект страхования, риски, страховая сумма и премия [Разумовская, 2016, с. 109]. Страховой полис является документом строгой отчетности, в котором кратко отражены основные положения договора страхования. Он имеет уникальный номер и печатается в двух экземплярах – по одному каждой из сторон – страхователю и страховщику.

Еще одним важным документом являются правила страхования. Они разрабатываются страховой компанией самостоятельно для представления в орган страхового надзора и содержат положения о субъектах, объектах страхования, страховых случаях, рисках, правах и обязанностях сторон [Закон РФ № 4015-1 от 27.11.1992]. Правила являются дополнением к договору страхования.

При желании сторон внести изменения в договор, добавить или удалить некоторые пункты составляется дополнительное соглашение – аддендум. Он не имеет единой унифицированной формы, но отечественное законодательство определяет перечень обязательных для его оформления элементов – дата заключения, стороны, реквизиты основного договора, подписи сторон.

При наступлении страхового случая компания составляет выплатное дело. В нем находятся данные из документов, которые предоставляет клиент. Их перечень зависит от вида услуги. Например, для ОСАГО такими документами будут извещение о страховом случае, о ДТП, справка из ГИБДД, протокол об административном правонарушении, постановление, документы на транспортное средство и др.

Клиент обязан уведомить страховщика о страховом случае в течение срока, оговоренного в договоре страхования – обычно 3–5 дней с момента наступления события. Это можно сделать по телефону, почте, мессенджером или лично прийти в компанию. В извещении должны быть указаны данные страхователя, полиса, дата и место наступления события, характер происшествия, его причины, обстоятельства наступления события, а также предполагаемый размер ущерба.

От страхователя поступает также заявление о выплате страхового возмещения по форме, установленной Банком России. Оно отражает требование клиента о выплате возмещения на основании представленных документов, обстоятельствах наступления страхового случая и размере причиненного ущерба. Заявление представляется после идентификации страхового случая и экспертной оценки ущерба. Далее формируется страховой акт.

Страховой акт – это документ, подтверждающий факт и причину страхового случая, обстоятельства его наступления, отражающий размер и форму ущерба [Скамай, 2019, с. 33]. Он составляется работниками страховой компании. К акту прилагается весь комплект документов, подтверждающих обоснованность признания события страховым случаем, оценку ущерба, претензии к виновной стороне для предъявления суброгации (только при имущественном страховании), а также вышеперечисленные заявления и извещения страхователя.

Создается перестраховочный счет, в котором отражается информация об объекте страхования и страхователе, дате и номере документа, по которому риск был перестрахован, описание страхового случая, данные об общем размере выплаченного возмещения. К счету прикладываются все копии документов по данному случаю, включая страховой акт. Перестрахователь вправе обратиться к перестраховщику с требованием выплаты ему страхового возмещения на данный счет.

После рассмотрения дела при возникновении необходимости произвести страховую выплату формируется распоряжение на оплату. На основании его клиент получает обещанную выплату.

Если причиной ущерба, причиненного страхователю, является третье лицо, то составляется суброгационный акт. Этот документ отражает требования страховщика к виновной стороне о возмещении вреда на основании перешедшего к страховщику права страхователя. В нем фиксируется факт и обстоятельства причинения ущерба виновной стороной, факт выплаты возмещения страхователю и перехода к страховщику права страхователя, а также требование о возмещении причиненного вреда.

При необходимости также оформляются дополнительные документы, которые могут потребоваться в процессе возмещения страховых выплат. К ним относятся бордеро, счет по бордеро, слип.

Слип страховой – документ, отражающий основные характеристики риска. В некоторых случаях, для возмещения ущерба, он может заменять страховой полис. Слип не имеет юридической силы и лишь содержит намерение компании участвовать в сделке. Он может быть открытым, перестраховочным и дополнительным.

Бордеро не имеет строгой формы и, в большинстве случаев, представлен в виде таблицы, где отражается перечень потенциальных рисков, список основных страховых случаев, описание премий и др. Он имеет 3 разновидности: предварительное, свободное, окончательное. В основном этот документ применяется, если страховая компания стала банкротом и не может обслуживать своих клиентов.

Счет по бордеро отражает взаимные финансовые обязательства сторон по договорам облигаторного перестрахования за отчетный период. В дебете счета указывается полученная страховщиком премия, а в кредите – перестраховочная комиссия и доля перестраховщика в убытках, оплаченных страховщиком.

Подводя итоги, необходимо отметить, что видовой состав документов для работы с клиентами в страховых компаниях очень разнообразен. Каждый из них имеет свои особенности при подготовке и нужен для правильного оформления сделки.

Список источников и литературы:

Об организации страхового дела в Российской Федерации: Закон Российской Федерации от 27.11.1992 № 4015-1 // Официальный интернет-портал правовой информации. URL: <http://pravo.gov.ru> (дата обращения: 09.02.2022).

Разумовская Е. А., Фоменко В. В. Страховое дело. Екатеринбург: Гуманитар. ун-т, 2016. 249 с.

Скамай Л. Г. Страховое дело. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2019. 322 с.