ЧТО ИЗМЕНИТ В СОТРУДНИЧЕСТВЕ БАНКОВ И СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ НЕОБХОДИМОСТЬ РАСКРЫВАТЬ ДЛЯ КЛИЕНТА РАЗМЕР КОМИССИОННОГО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ?

Согласно вступившим в силу в 2014 году поправкам к закону «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации», страховые агенты, к каковым могут относиться и банки, с 1 июля 2014 года обязаны раскрывать потребителям и другим заинтересованным лицам размер своего вознаграждения. По оценкам экспертов, размер комиссий, которые банки получают от стоимости полиса в России, нередко переваливает за 40%, тогда как в европейских странах он не достигает 7%. Участники страхового рынка отвечают на этот вопрос.

Кирилл Тетерятников, генеральный директор компании «Группа независимых консультантов», советник президента-председателя правления Банка Москвы (2011-2013) и Банка ВТБ (2008-2011):

«Банковский канал является основным каналом продвижения страховых продуктов как в России, так и за рубежом. В течение многих лет размеры комиссионного вознаграждения, выплачиваемого страховому агенту, в роли которого зачастую выступали сами банки, являлись глубокой коммерческой тайной. Однако мировой финансовый кризис 2007-2009 годов подтолкнул финансовых регуляторов разных стран к принятию новых правил рассекречивания

ранее закрытой для клиента информации, прежде всего в интересах потребителей. Впервые в мире по пути выдвижения требований о раскрытии комиссионного вознаграждения пошел штат Нью-Йорк в США, департамент страхования которого в 2010 году принял так называемое Правило 194 (Regulation 194), вступившее в силу 1 января 2011 года. В соответствии с п. 30.3(b) Правил поставщик страховых услуг должен в обязательном порядке раскрывать клиенту размер получаемой им компенсации за оказанные услуги, но только в том случае, если клиент запрашивает эту информацию. Между тем федеральное законодательство США аналогичных требований не содержит.

По примеру США в Китае совместным решением банковского и страхового регуляторов весной 2011 года было принято Положение о надзоре регулирующих органов за страховыми операциями, осуществляемыми банками в качестве страховых агентов (Guidanceon Regulatory Supervision of Commercial Banks' Insurance Agency Operations). Положение предусматривает 8 мер, направленных на предотвращение случаев злоупотреблений в сфере страхования, осуществляемого в рамках банковского обслуживания населения. Особое внимание в Положении уделено информированию клиентов о разнице в стоимости банковских и страховых продуктов, предлагаемых банками.

В Гонконге банковские регуляторы в 2013 году установили требования к раскрытию информации о комиссионном вознаграждении банков, выступающих страховыми агентами по инвестиционным сделкам (Investment-Linked Assurance Schemes). Банки обязаны не просто уведомить клиента о размере своего вознаграждения, но и дать ему в письменном виде детальную информацию о предоставляемых услугах и их стоимости (Key Facts Statement). До заключения сделки клиент обязан подписать соответствующую декларацию о том, что ему полностью разъяснены все риски и сфера ответственности страховщика, связанные с данной сделкой.

Из банков стран группы БРИКС дальше всех пошел индийский ICICI, открыто публикующий установленные ставки комиссионного вознаграждения по отдельным видам страхования начиная с 2008 года (http://www.icicibank.com/Personal-Banking/insurance/commission-disclosure.html).

Таким образом, введение с 1 июля 2014 года требования к банкам, выступающим в роли страховых агентов, о необходимости раскрытия клиенту размера получаемого

комиссионного страхового вознаграждения идет в русле самых последних тенденций мирового банковского и страхового дела. Практика транспарентности во взаимоотношениях с клиентом получает все более широкое распространение в мире. Клиент, по всей видимости, должен четко представлять себе, кому, сколько и за какие услуги он платит, а также иметь выбор наиболее устраивающих его вариантов. Учитывая индивидуальный подход к каждому клиенту, вряд ли имеет смысл публиковать общие условия комиссионного вознаграждения на сайте, как это делает упомянутый выше индийский банк ICICI. Однако, возможно, имеет смысл предусмотреть получение письменного согласия клиента с предложенными условиями страхования, включая сумму комиссионного вознаграждения.

Практически все системно значимые банки России имеют собственные дочерние страховые структуры, которые всегда в состоянии предоставить самые выгодные условия страхования для своих клиентов. Поэтому вряд ли крупнейшие российские банки и их клиенты ощутят негативное влияние от внедрения данного нововведения, однако независимые страховщики, заинтересованные в свободе установления размеров комиссии для стимулирования продаж тех или иных продуктов в определенный сезон, скорее всего, лишатся одного из инструментов конкуренции на рынке страховых услуг».

Ирина Волис, начальник отдела банковских продуктов банка «ГЛОБЭКС»:

«На российском рынке реализация страховых услуг через банки занимает очень существенную долю. Банки хотят получать комиссионные доходы, а страховые организации – изыскивать новые каналы продаж. На мой взгляд, проблема навязывания клиенту страховых услуг и повышения итоговых клиентских платежей кроется в слабой финансовой грамотности нашего населения. Выход из данной ситуации – в повышении финансовой грамотности. Сегодня клиенты банков и страховых компаний уже начинают понимать, что надо внимательно изучать и договор, и все условия приобретаемого ими финансового продукта. Должен также соблюдаться принцип добровольности: клиенту должен быть предоставлен выбор – приобретать ему продукт со страховкой или аналогичный, но без страховки.

Банки обязаны раскрывать информацию о комиссионном вознаграждении (КВ) по агентским или аналогичным договорам, но есть еще и другая схема – коллективная, где банк является не агентом, а страхователем.

Хотелось бы также отметить, что раскрытие информации о комиссионном вознаграждении не означает, что если заемщик придет напрямую в страховую компанию, то он приобретет полис за минусом КВ.

Возможно, после раскрытия данной информации, при условии что страховщики разным партнерам платят различное КВ, будет инициирован процесс установления каких-либо границ для всех агентов, но это скажется не на сотрудничестве, а на процентных ставках по кредитам, так как иногда минимальная ставка по кредиту компенсируется максимальным комиссионным вознаграждением. Но, как отмечают многие эксперты, заемщик зачастую обращает внимание именно на ставку по кредиту, а не на детальные расчеты».

Ольга Хрестинова, начальник управления страховой защиты и работы с регуляторами АКБ РОСБАНК:

«Последние 5–7 лет страховые компании достаточно серьезно шокировали банковское сообщество размерами возможных страховых комиссий, о которых банки даже не догадывались. Это произвело определенного рода взрыв на рынке и рост различных совместных программ и продуктов. Желание страховых компаний максимально замотивировать банки в сотрудничестве вполне понятно. Но легко догадаться, кто в конечном итоге расплачивается за это. Поэтому предполагаемые требования регулятора направят ситуацию в более цивилизованное русло: взаимовыгодное сотрудничество продолжится, «аппетиты» сторон умерятся и клиенты получат более привлекательные с ценовой точки зрения предложения. Транспарентность сделки – это самый короткий и прямой путь к цивилизованному ведению бизнеса, к которому любая уважающая себя организация должна стремиться.

Сегодня самым актуальным трендом на рынке является клиентоориентированность. Поэтому любой шаг банка в эту сторону сделает его наиболее привлекательным для клиентов по сравнению с конкурентами».