



Михаил Мамута

*Руководитель службы ЦБ РФ по защите прав потребителей
и обеспечению доступности финансовых услуг*

СПЕКТР ЗАЩИТЫ

Стратегия развития страховой деятельности в Российской Федерации до 2020 года предусматривает большой объем действий по повышению доверия населения России к страхованию. Повысить доверие к страховым услугам без должной защиты интересов клиентов невозможно. Редакция журнала обратилась к Руководителю службы Центрального Банка Российской Федерации по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Михаилу Валерьевичу Мамуте с просьбой рассказать о последних новациях в области защиты прав страхователей.

Современные страховые технологии: Михаил Валерьевич, как Вы оцениваете текущее состояние доступности качественных страховых услуг для российских потребителей? Как изменилась ситуация за последний год?

Михаил Мамута: Повышение доступности финансовых услуг для населения и субъектов малого и среднего предпринимательства — важная социально-экономическая задача. Для ее решения Банк России разработал и утвердил Стратегию повышения финансовой доступности в Российской Федерации на период 2018–2020 годов. Это комплексный документ, охватывающий в том числе повышение доступности страховых услуг для потребителей.

Новые рыночные условия диктуют необходимость заключения договоров страхования в электронном виде, и это можно сделать уже сейчас на сайтах страховых компаний. Кроме того, в Правительство Российской Федерации внесён законопроект, позволяющий также страховым агентам и страховым брокерам оказывать услуги по заключению договора страхования в электронном виде.

Банк России издал Указание № 5000-У, которое расширяет тарифный коридор на 20 % и позволяет индивидуализировать тариф для автовладельцев. С 1 апреля 2019 года коэффициент бонус-малус (КБМ) назначается водителю раз в год и не подлежит изменению в течение года. Если на 1 апреля 2019 года у водителя было несколько значений КБМ, то ему присваивается самое низкое значение из всех. Для юридических лиц КБМ стал единым для всех машин в автопарке. Претерпел изменения и коэффи-

циент «возраст — стаж» (КВС) — теперь он состоит из 58 ступеней градации вместо 4. Таким образом мы постепенно переходим к системе гибкого ценообразования в зависимости от различных факторов риска.

Совместно с Минкомсвязи Банк России реализует экспериментальный проект по обмену информацией о дорожно-транспортном происшествии в электронной форме. В рамках проекта проходит апробация возможности составления и направления извещений о ДТП страховщикам в форме электронных документов. Успешное внедрение такого механизма будет способствовать упрощению и ускорению процедуры урегулирования убытков для потребителей в случае отсутствия разногласий у водителей, причастных к ДТП, относительно обстоятельств причинения вреда в связи с повреждением автомобиля в результате ДТП.

В сотрудничестве с Минкомсвязи, МВД и РСА мы разрабатываем мобильное прило-

Совместно с Минкомсвязи Банк России реализует экспериментальный проект по обмену информацией о дорожно-транспортном происшествии в электронной форме. В рамках проекта проходит апробация возможности составления и направления извещений о ДТП страховщикам в форме электронных документов.



жение «Помощник ОСАГО», которое даст возможность проводить оформление евро-протокола в электронном виде.

Особое внимание Банк России уделяет обслуживанию в страховых организациях людей с инвалидностью. Мы осуществляем мониторинг реализации наших рекомендаций по обслуживанию людей с инвалидностью — проводим визуальные осмотры офисов страховых организаций, запрашиваем необходимую информацию и проводим надзорные встречи со страховыми организациями.

Кроме этого, Банк России проводит мероприятия по популяризации и развитию добровольного страхования для субъектов малого и среднего предпринимательства, в особенности услуг по страхованию предпринимательских и финансовых рисков, а также гражданской ответственности.

Нужно отметить, что и внутри Банка России проходит цифровизация процессов взаимодействия с потребителями. Мы разработали мобильное приложение «ЦБ Онлайн», с помощью которого пользователи смогут получить оперативные консультации о финансовых услугах, а также информацию о кредитных и некредитных финансовых организациях.

ССТ: Введение отраслевых стандартов снизило или увеличило объем информации, которую необходимо изучить потребителю, чтобы сделать вывод о качестве и надёжности предлагаемой страховой услуги? Есть ли варианты подхода к стандартам, чтобы потребителя не перегружать избыточной информацией?

М. М.: Полагаю, что в данном случае правильнее говорить не об объёме информации, предоставляемой потребителю, и, соответственно, о его снижении или увеличении, а о составе этой информации: лучше принимать во внимание не количество, а качество. Стандарты устанавливают требования по раскрытию важной для потребителя информации: об организации, которая оказывает услуги, о самой услуге, а также о защите прав потребите-

ля. При этом, чтобы информация не была избыточной для потребителя, предусматривается её дифференциация в зависимости от вида финансовой услуги, а также различные способы предоставления.

Большое внимание мы уделяем форме предоставления информации — закрепляются требования, обеспечивающие удобство восприятия информации для потребителя. В совокупности такой подход позволяет повысить степень информированности клиентов.

ССТ: Большая территория РФ стимулирует предложение страховых услуг с использованием различных современных технологий. Стандарты принимаются на базе хорошо отработанной практики. Как должны сочетаться отраслевые стандарты и введение новых технологий и продуктов? Не будут ли являться отраслевые стандарты определённым тормозом для развития инновационных технологий страхового рынка?

М. М.: Развитие инновационных технологий страхового рынка нашло своё отражение в Основных направлениях развития финансового рынка Российской Федерации на период 2019–2021 годов. Как я уже говорил, мы предпринимаем меры по развитию электронных каналов дистрибуции отдельных видов страховых услуг, в первую очередь — социально значимых. В частности, закреплена возможность оформления полиса ОСАГО в электронном виде, а благодаря

Внутри Банка России проходит цифровизация процессов взаимодействия с потребителями. Мы разработали мобильное приложение «ЦБ Онлайн», с помощью которого пользователи смогут получить оперативные консультации о финансовых услугах.

недавним поправкам в законодательство, в электронном виде можно будет оформить и европротокол.

Но развитие технологий, на наш взгляд, должно сопровождаться одновременным развитием инструментов защиты прав потребителя, особенно учитывая сложность новых форм и каналов коммуникации и не всегда достаточный уровень как финансовой, так и технической грамотности граждан, которые начинают пользоваться достижениями финтеха. Страховые организации не могут не учитывать, что развитие бизнеса, в том числе основанное на новых технологиях, зависит от степени удовлетворенности клиента оказанной ему услугой. Поэтому мы рассчитываем, что разрабатываемые участниками рынка отраслевые стандарты дополнят базовые стандарты и будут служить ещё более эффективной защите прав потребителей страховых услуг. Тем более, что в базовых стандартах нашли свое отражение современные технологии взаимодействия с потребителем страховых услуг, в частности, через личный кабинет и мобильное приложение.

ССТ: Страхование жилья на случай ЧС станет вторым после ОСАГО массовым видом страхования. Каковы ваши ожидания от его внедрения? Возрастет ли количество жалоб? Будет ли обеспечена необходимая доступность информации и свобода для потребителя при заключении договоров? В чём видит свою роль Банк России?

М. М.: 1 января 2019 года вступил в силу закон, разработанный при участии Банка России, позволяющий упорядочить механизм оказания помощи гражданам на восстановление или приобретение имущества, утраченного в результате чрезвычайных ситуаций, в том числе с использованием механизма страхования.

Необходимо уточнить, что страхование жилья останется добровольным и, несмотря на привлекательность, не станет столь массовым, как ОСАГО. Поэтому значительного

Развитие технологий, на наш взгляд, должно сопровождаться одновременным развитием инструментов защиты прав потребителя, особенно учитывая сложность новых форм и каналов коммуникации и не всегда достаточный уровень как финансовой, так и технической грамотности граждан.

роста обращений по этому сегменту мы не ожидаем.

Тем не менее, Банк России тщательно отслеживает все тенденции взаимодействия страховых организаций и потребителей страховых услуг, контролируя качество и своевременность страхового возмещения. В рамках поведенческого надзора мы намерены сделать акцент на обеспечении доступности для потребителя информации о предлагаемых страховых услугах, о том, что они являются добровольными и потребитель свободен в своем выборе страхового продукта.

С этого года регулятор получил возможность проверять правильность продаж финансовых продуктов и услуг, используя для этого инструмент контрольной закупки, которая может осуществляться в том числе дистанционно. В ходе таких контрольных мероприятий мы производим действия по совершению сделки либо по созданию условий для совершения сделки. Такой инструмент позволяет получить достаточно точную информацию о применении финансовыми организациями недобросовестных практик. Противодействие подобным практикам нацелено на повышение доверия и удовлетворённости потребителей страховыми продуктами и услугами. Именно в этом заключается одна из основных целей Банка России по развитию финансового рынка.