

# ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ — ФУНДАМЕНТ СТРАХОВОГО РЫНКА

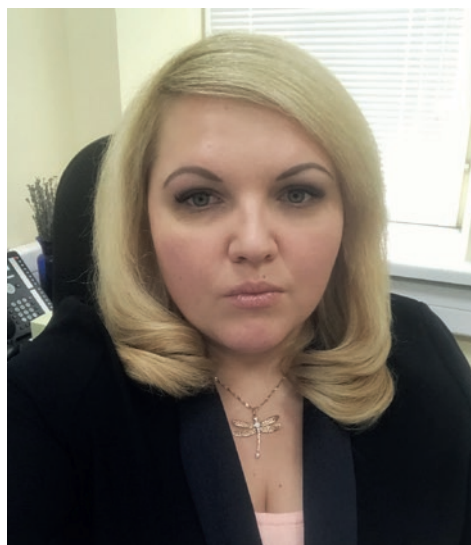
Защита прав потребителей страховых услуг — это основа эффективного, конкурентного и справедливого страхового рынка. И поведение страховых организаций по отношению к потребителям страховых услуг, и действия самих потребителей являются значимыми факторами, влияющими на развитие этого рынка



Хотелось бы начать с самого важного: потребитель должен получать всю информацию о приобретаемом страховом продукте до принятия решения о его приобретении. Потому что одна из основных причин недоверия граждан к рынку страхования обусловлена формированием у них неоправданных ожиданий от страхового продукта. Причем в основе этих неоправданных ожиданий чаще всего лежит отсутствие полной, точной и подробной информации о характеристиках этого продукта.

Так, например, Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России выявляла случаи введения потребителя в заблуждение относительно доходности по договорам инвестиционного страхования жизни (ИСЖ).

Такое страхование предлагалось гражданину под видом высокодоходной инвестиции и в качестве альтернативы банковскому вкладу. При этом страховая компания не сообщала потребителям о важных особенностях продукта, отличающих его от банковского вклада:



**Ольга Крайнова**

*Заместитель руководителя Службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Банка России*

## ОТЛИЧИЯ СТРАХОВОГО ПРОДУКТА ОТ БАНКОВСКОГО ВКЛАДА

- Невозможность досрочного возврата денежных средств в полном объеме

В случае досрочного прекращения договора инвестиционного страхования жизни клиенту выплачивается выкупная сумма, которая значительно меньше суммы уплаченных денежных средств. Исключение составляют случаи отказа от договора в «период охлаждения».

- Отсутствие гарантированного дохода по договору инвестиционного страхования жизни

Дополнительный инвестиционный доход по договору инвестиционного страхования жизни зависит от эффективности инвестирования страховой организацией части уплаченных клиентом в качестве страховой премии денежных средств в рыночные активы (акции, облигации и пр.) и не является гарантированным.

- Отсутствие гарантии возврата потребителям денежных средств в случае неплатежеспособности страховой организации

Поскольку подобные инвестиции не являются банковскими вкладами, на них не распространяется система гарантирования, обеспечивающая сохранность сбережений в сумме 1 млн 400 тыс. руб.

## ПРОЗРАЧНОСТЬ И ДОВЕРИЕ

Еще одной острой проблемой, которую мы выявляем, анализируя жалобы потребителей, стало навязывание страхования при заключении кредитных договоров. В подобном случае клиент, как правило, не располагает информацией о возможности или невозможности получения части страховой премии при досрочном погашении кредита, о возможности получения кредита на тех же условиях, но без заключения договора страхования, наконец, о возможности отказаться от страховки в «период охлаждения».

Кроме того, при оформлении кредита потребителя могут подключить к договору коллективного страхования, по которому страхователем является банк, и нередко в случае досрочного погашения долговых обязательств потребитель оказывается не в состоянии получить обратно уплаченные за страховку средства. При этом информация об условиях расторжения и отказа от участия в договоре коллективного страхования потребителю не предоставляется.

Введение потребителей в заблуждение при заключении договоров страхования, недостаточное их информирование об условиях и свойствах предлагаемых страховых продуктов, а также присущих этим продуктам рисках в совокупности формируют недоверие населения к страховому рынку, а значит, влекут за собой снижение интереса к страховым продуктам и, как следствие, негативно отражаются на развитии страхового рынка в целом.

Одним из путей решения проблем, выявленных по результатам анализа поступаю-

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России выявляла случаи введения потребителя в заблуждение относительно доходности по договорам инвестиционного страхования жизни.

щих регулятору жалоб и обращений, должны стать базовые стандарты защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, разработанные в соответствии с требованиями Банка России и затем утвержденные регулятором.

Перечень базовых стандартов, обязательных для разработки саморегулируемыми организациями (СРО) в сфере финансового рынка, объединяющими страховые организации, страховых брокеров, и требования к содержанию этих стандартов установлены Указанием Банка России № 4467-У.

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами СРО, объединяющих страховые организации, регулирует различные аспекты взаимодействия финансовой организации с получателями финансовых услуг.

Наряду с этим предусмотрены отдельные меры, направленные на повышение

*Указание Банка России от 12.07.2017 № 4467-У «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 о перечне операций (содержании видов деятельности) страховых организаций, страховых брокеров на финансовом рынке, подлежащих стандартизации»*

## **БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ РЕГУЛИРУЕТ:**

- минимальный объем и порядок предоставления информации получателям финансовых услуг;
- порядок и принципы взаимодействия страховых организаций с получателями финансовых услуг при заключении и исполнении договора;
- минимальные стандарты обслуживания получателей финансовых услуг;
- принципы предоставления страховыми организациями информации рекламного характера;
- способы досудебного и внесудебного разрешения споров между получателями финансовых услуг и страховыми организациями;
- порядок работы с обращениями получателей финансовых услуг.

### **При заключении договора инвестиционного страхования жизни страховщик должен предоставить следующую информацию:**

- о рисках, связанных с заключением договора ИСЖ;
- об отсутствии гарантирования получения дохода по договору ИСЖ, а также о том, что доходность по отдельным договорам ИСЖ, заключаемым со страховой организацией, не определяется доходностью таких договоров, основанной на показателях доходности в прошлом;
- о порядке расчета выкупной суммы;
- о порядке начисления инвестиционного дохода по договорам ИСЖ, в том числе об объектах инвестирования денежных средств страхователя по такому договору;
- о сроке, в течение которого в соответствии с условиями договора ИСЖ страхователю не может быть возвращена выкупная сумма, а также о размерах выкупной суммы, подлежащей возврату в зависимости от срока действия такого договора.

прозрачности деятельности агентов при оказании страховых услуг. В частности, требования базового стандарта будут распространяться на деятельность агентов при оказании страховых услуг, включая продажу страховых продуктов через кредитные организации.

В настоящее время в соответствии с установленными требованиями СРО страховщиков ведут работу над проектом базового стандарта защиты прав потребителей на страховом рынке.

## **УРЕГУЛИРОВАНИЕ СТРАХОВЫХ СЛУЧАЕВ**

Весомое негативное влияние на развитие страхового рынка оказывают взаимоотношения страховых организаций и потребителей при урегулировании страховых случаев. Страховые организации нередко занижают размер страховой выплаты либо необоснованно отказывают потребителям в выплате. Иногда отказы формально

соответствуют условиям заключенного договора страхования, но при этом клиент считает, что заключенный им договор распространяется и на данные страховые случаи. Яркими примерами могут служить факты, когда страховая компания указывает в правилах страхования ряд особенностей застрахованного имущества или события, которое будет признано страховым случаем, но потребитель об этом не знает. Например, при заключении договоров добровольного страхования автотранспортных средств могут быть не застрахованы элементы дополнительного оборудования, такого как зимние покрышки, нештатные колесные диски, нештатные парктроники и т. д. Или при страховании жизни и здоровья в полисных условиях указывается перечень кодов заболеваний или травм, являющихся страховыми случаями. При этом клиент, получив от медицинской организации документы о лечении, получает отказ страховой организации в выплате в связи с тем, что проставленные медицинской организацией коды не соответствуют указанным в условиях страхования.

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России проводит проверки страховых организаций по жалобам о нарушении сроков и порядка урегулирования взаимоотношений сторон и при выявлении нарушений страхового законодательства применяет как меры принуждения, так и меры административного воздействия, влекущие за собой наложение штрафа.

Важно отметить, что нередко имеют место и случаи недобросовестного поведения потребителей, в результате которых убытки несет страховая организация, выплачивающая многомиллионные взыскания ущерба, например, по договорам страхования жизни. Такие действия также являются фактором, негативно влияющим на развитие страхового рынка.

Так, зафиксирован факт, когда группой лиц в различных страховых организациях были заключены договоры страхования жизни, а спустя незначительное время в судебном

**Недобросовестные действия страховых организаций влекут за собой риск применения мер со стороны регулятора.**

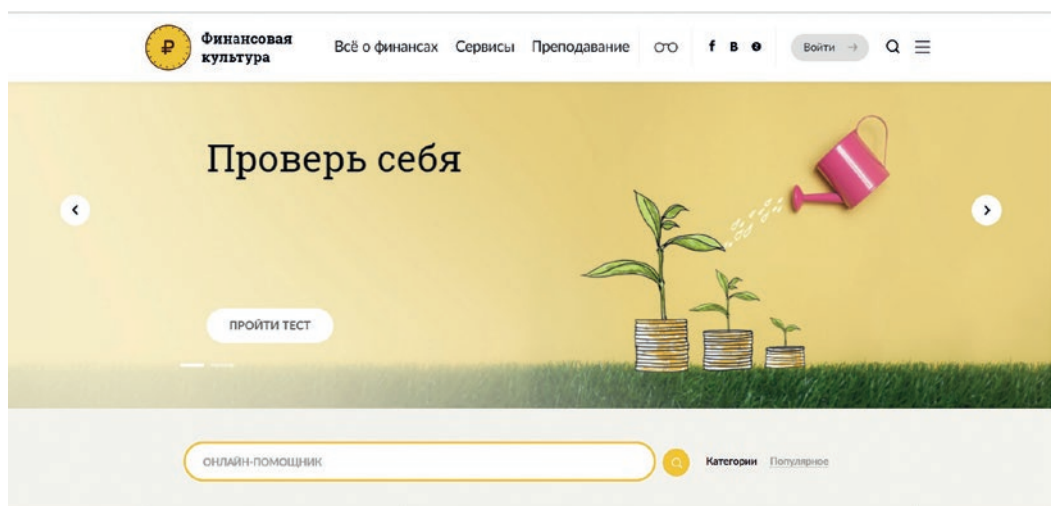
порядке были инициированы взыскания ущерба в связи с наступлением идентичных страховых событий. При этом медицинские документы, подтверждающие наступление страховых событий, на основании которых страхователям была установлена инвалидность второй степени, по всем делам были оформлены в одном и том же медицинском учреждении, а справки, подтверждающие доходы страхователей и необходимые для расчета страховой выплаты, оказались поддельными.

Еще одним примером могут служить недобросовестные действия потребителей при оформлении ОСАГО в виде электронного документа: некоторыми гражданами намеренно занижается мощность автомобиля, изменяется регион его преимущественного использования с целью уменьшения размера страховой премии. В результате страховые организации недополучают значительные суммы страховых премий. Стоит отметить, что, выявив факт предоставления страхователем недостоверной информации, страховая организация вправе предъявить ему регрессное требование в части недополученной страховой премии.

Недобросовестные действия страховых организаций влекут за собой риск применения мер со стороны регулятора, а мошеннические действия потребителей — риск аннулирования договора в случае его оспаривания.

Банк России, участвуя в разработке нормативных актов, осуществляя надзорные функции, а также принимая меры, направленные на повышение финансовой грамотности населения, учитывает не только риски, связанные с нарушениями прав потребителей финансовыми организациями, но и риски, связанные с недобросовестными действиями самих потребителей.





Кроме того, чтобы при заключении договоров страхования минимизировать риск введения потребителей в заблуждение, а также не допустить нарушения прав потребителей при урегулировании взаимоотношений сторон при наступлении страхового события и исключить совершение потребителями мошеннических действий, Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России активно работает в области повышения уровня финансовой грамотности населения.

Для этого Банком России создан сайт «Финансовая культура» — [fincult.info](http://fincult.info), целью которого является формирование финансовой культуры граждан.

Сайт предназначен для широкой аудитории с разным уровнем знаний об экономике и разными финансовыми возможностями. В материалах сайта в простой форме, с некоторыми допущениями и упрощениями разбираются ситуации, с которыми может столкнуться каждый. Это не прямое руководство к действиям, а лишь вспомогательная информация, которую можно учитывать, чтобы не оказаться в неблагоприятной ситуации и не упустить из виду что-нибудь важное при принятии финансовых решений.

## ДОБРОСОВЕСТНОСТЬ И ДОЛГОСРОЧНОСТЬ

Успешное развитие страхового рынка и привлечение массового розничного потребителя напрямую зависят от качества работы сотрудников страховых организаций, заключающих договоры, от верного и полного информирования ими потребителей обо всех особенностях страхового продукта, развития клиентоориентированного подхода в работе страховых организаций, а также от поведения самих потребителей. Поэтому выявление и пресечение нарушений, а также развитие финансовой грамотности населения в совокупности направлены на снижение количества недобросовестных практик на рынке страхования, благотворно сказываются на его развитии и формировании доверия потребителя к страховым продуктам.

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России считает своей важной целью помощь рынку и потребителям в создании такой культуры взаимодействия, в основе которой будут лежать добросовестность, доверие и долгосрочные отношения.