

# ДОРОГУ ОСИЛИТ ИДУЩИЙ

В сфере финансовых услуг наименее комфортной и наиболее конфликтной для потребителей областью в последние годы стало страхование. Об этом свидетельствует количество обращений граждан-страхователей в Банк России, в органы власти и общественные объединения потребителей, и недостаточная по современным меркам востребованность добровольного страхования, и серьезные претензии к действующему порядку таких массовых видов обязательного страхования, как ОСАГО и ОМС. Союз потребителей России придает законодательству и правоприменительной практике в сфере страхования особое значение. Для их совершенствования мы активно взаимодействуем со Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг и Департаментом страхового рынка Банка России при поддержке журнала «ССТ».

В инициативном порядке Союз разработал проекты двух национальных стандартов. Первый — «Руководство по защите прав потребителей услуг добровольного имущественного страхования. Общие требования», который обсуждался на круглом столе, организованном совместно с Банком России, а в 2016 году был утвержден Росстандартом в качестве ГОСТ Р 57056-2016. Второй — «Руководство по защите прав потребителей услуг добровольного личного страхования. Общие требования», который сейчас проходит финальную стадию утверждения. В текущем году мы участвовали в организованных Банком России обсуждениях таких актуальных тем, как доступность финансовых услуг, в том числе страховых, добросовестность и эффективность участия кредитных организаций в страховом рынке, назревшие проблемы ОСАГО.

При обсуждении проекта «Стратегии повышения финансовой доступности в России на период 2018–2020 годов» в отношении страхования мы обратили внимание на необходимость не просто фиксации текущей ценовой доступности страховых услуг для разных групп населения, но анализа возможностей ее повышения, прежде всего за счет увеличения т. н. «коэффициента убыточности» (доли суммы страхового возмещения в сумме собранных страховых премий) на основе снижения операционных



**Петр Шелищ**

*Председатель Союза потребителей России*

затрат страховщиков и, соответственно, размера страховых премий.

При обсуждении роли кредитных организаций в страховом рынке мы обратили внимание на массовое завышение стоимости страховки за счет чрезмерной комиссии банков. Так, согласно официальной отчетности за 2017 год страховщиков, наиболее активно сотрудничающих с банками, только по страхованию от несчастного случая

### ДОЛЯ КОМИССИОННОГО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ БАНКА В СОБРАННОЙ СТРАХОВЩИКОМ ПРИ ЕГО ПОСРЕДНИЧЕСТВЕ СТРАХОВОЙ СУММЕ:

«СБ страхование»	36 %	«Ренессанс жизнь»	88 %
«ВТБ страхование»	44 %	«СБ страхование жизни»	101 %
«ВСК»	52 %	По 7 страховым компаниям переплата заемщика за посредничество банков составила более	45 %
«Альфа-страхование»	54 %		
«Кардифф»	84 %		

## ОСНОВНЫЕ МЕТОДЫ ПОНУЖДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ К ПЕРЕПЛАТЕ ЗА ПОСРЕДНИЧЕСТВО БАНКОВ, ПО ОЦЕНКЕ СОЮЗА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИИ:

1

Навязывание страхования по договору присоединения, в котором страхователем выступает банк, что позволяет неограниченно завышать стоимость страховки, т. к. взнос с клиента банку не контролируется страховщиком. Заемщик, не являясь стороной договора, остается не защищенным от злоупотреблений правом. Плату клиента за организацию страхования банк учитывает не как агентскую комиссию, а как доходы за оказанные услуги, и в статистическую отчетность страховщика эти платежи не попадают. Подобная форма договора делает невозможным выбор предложений разных страховщиков в одном банке.

2

Взимание банками со страховщиков платы за допуск к участию в страховании заемщиков. За право предлагать свой продукт банк требует со страховщика разместить депозит на определенную сумму, рассчитывая ее в зависимости от своей оценки размера страховой премии, которую страховщик может собирать с клиентов банка. Таким образом, необоснованно ограничиваются возможности небольших страховых компаний конкурировать в этом сегменте рынка с крупными страховщиками, а связанные с размещением депозитов дополнительные издержки страховщика покрываются потребителями.

3

Ограничение права выбора потребителем страховщика по кредитному договору за счет проведения банками закрытых тендеров по выбору страховщика, в результате которых комиссия банка за привлечение новых клиентов может достигать 95 % страховой суммы. Это фактически обесценивает страховку и носит признаки притворной сделки, заведомо не выгодной потребителю.

и болезней (самый распространенный продукт, предлагаемый банками) доля комиссионного вознаграждения банка в собранной страховщиком при его посредничестве страховой сумме составила у «СБ страхование» 36 %, «ВТБ страхование» 44 %, «ВСК» 52 %, «Алфа-страхование» 54 %, «Кардифф» 84 %, «Ренессанс жизнь» 88 %, а у «СБ страхование жизни» даже 101 %. В среднем же по 7 страховым компаниям переплата заемщика за посредничество банков составила более 45 %, то есть за

страховку он переплачивал почти вдвое.

Для решения проблем в интересах потребителей мы предлагаем предусмотреть в стандартах продаж страховых продуктов кредитными организациями запрет недобросовестных практик страхования заемщиков по договору присоединения и ограничения банками права заемщика самостоятельно страховать себя и/или предмет залога в любой страховой компании в соответствии с условиями банка по составу рисков и страховой сумме, а также

обязанность банков раскрывать полную информацию о своих условиях кредитования физических лиц, связанных со страхованием заемщика или предмета его залога. Желательно также, чтобы регулятор или банковские ассоциации создали для потребителей публичные сервисы сравнения предложений разных страховщиков, адекватных условиям соответствующих банков.

При обсуждении назревших проблем ОСАГО мы поддержали предложение коллег о законодательном обеспечении «подстраховки» пострадавших в ДТП с участием водителя, не имеющего действующего полиса ОСАГО, в свою очередь предложив вменить исполнение этой функции РСА за счет собираемых им на подстраховку в весьма похожих, с точки зрения потребителя, ситуациях 3-процентных отчислений страховщиков, с последующим взысканием произведенных страховых возмещений с «бесполисного» участника ДТП.

Мы поддержали также предложение о приоритетной ориентации рынка регулятором на исполнение обязательств страховщиков по страховым выплатам в режиме онлайн и предложили законодательно предусмотреть возможность премии для страховщика с согласия страхователя за оперативную (в течение установленного предельно короткого срока) выплату без спора, например, в пределах 5 % от суммы его обязательства. Но эффективная реализация такого предложения вряд ли возможна в отсутствие профессионального института оценки ущерба, которому доверяли бы и страховщики, и страхователи. Потребуется создать порядок аккредитации экспертов, контроля их деятельности и разрешения споров по поводу их оценок, реестр аккредитованных экспертов. Такой институт, если его удастся создать, стал бы несущей конструкцией всей системы ОСАГО.

Помимо этого, мы считаем необходимыми срочные меры, направленные на сокращение числа водителей без полисов ОСАГО или с заведомо фальшивыми по-

лисами. Этому способствовало бы, с одной стороны, предоставление приобретателю автомобиля права на рассрочку оплаты выдаваемого ему полиса, например, на полгода. А с другой стороны, надо сделать невозможным выезд на дорогу без полиса, привязав его обязательное предъявление к оформлению договора купли-продажи автомобиля или к передаче ПТС.

Мы также обратили внимание Банка России на то, что в прошлом году российские суды рассмотрели с вынесением решения 198 тыс. дел по ОСАГО, что потребовало от потребителей огромных затрат времени, средств и здоровья, а от страховщиков — огромных затрат на ведение дел, которые в результате через тарифы оплачиваются страхователями, не говоря уже о затратах бюджетов на содержание судов. Нужно создать комфортный для всех сторон механизм внесудебного разрешения споров между страхователями и страховщиками. Он не может быть отдан в руки только страховщиков — тогда у страхователей не будет к нему доверия. Поэтому мы предложили обсудить целесообразность создания для этой цели решением Банка России некоммерческой организации, в состав учредителей которой наряду с Банком России вошли бы ВСС, РСА и объединения, представляющие автовладельцев — потребителей услуг страховщиков ОСАГО. В качестве прецедента подобного организационно-правового решения можно указать на АНО «Российская система качества» (Роскачество), учрежденное по распоряжению Правительства России Минпромторгом совместно с несколькими отраслевыми союзами производителей потребительских товаров, Союзом потребителей РФ и КонфОП.

Мы видим заинтересованность Банка России в участии представителей интересов потребителей в работе по совершенствованию правовой базы и практики страхового рынка и рассчитываем, что наше сотрудничество будет укрепляться.