



**Людмила Сенькина**

*Директор департамента контроля  
страховой деятельности ВСС*

## СТАНДАРТ БЕЗ ПРОФАНАЦИИ

Базовые стандарты, разработанные ВСС, введены в действие несколько месяцев назад. И хотя говорить о результатах их применения еще рано, вопросы, с которыми столкнулся Всероссийский союз страховщиков при проведении контрольных мероприятий, уже возникли. Об этом в своем интервью рассказала директор департамента контроля страховой деятельности ВСС Людмила Сенькина.

**Современные страховые технологии:  
Как сочетаются саморегулирование и контроль за исполнением принятых членами СРО решений?**

**Людмила Сенькина:** Контроль внутри сообщества — неотъемлемая часть саморегулирования. Контролируются все принятые страховым сообществом решения: это и базовые стандарты, и внутренние документы, и решения президиума. Только продемонстрировав Банку России, что у нас есть встроенная система контроля, ВСС получил статус саморегулируемой организации.

**ССТ: Из чего складывается система контроля?**

**Л. С.:** Система складывается из двух составляющих: проведение проверок и других контрольных мероприятий и применение мер за неисполнение обязательных требований. До создания СРО у нас уже была организованная часть рынка, работавшая в рамках профессиональных объединений. На этапе формирования саморегулируемой организации к ВСС присоединились и компании, которые не состояли в таких объединениях, как РСА и НССО. Им предстояло примерить на себя новые правила игры и привыкнуть их выполнять.

Первый этап контрольной работы у нас был нацелен на то, чтобы навести первичную дисциплину внутри сообщества, нацелить членов ВСС на своевременное исполнение несложных требований, которые содержались в немногих утвержденных на тот момент внутренних стандартах.

**ССТ: В августе прошлого года Банк России утвердил два базовых стандарта, разработанных Всероссийским союзом страховщиков: Базовый стандарт совершения страховыми организациями операций на финансовом рынке и Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций,**



*К требованиям внутренних стандартов относятся уплата членских взносов, направление ответов на запросы, связанные с рассмотрением жалоб, представление актуальных сведений в реестр членов ВСС. Для нас важна четкость исполнения принятых решений. Тот, кто просрочил исполнение обязанности хотя бы на один день, считается нарушителем и к таким членам СРО применяются дисциплинарные меры — надо сказать, очень легкие, смысл которых в поддержании дисциплины и профилактике нарушений, а не в наказании страховщика. Лишь за повторное нарушение применяется такая мера воздействия, как штраф.*

**объединяющих страховые организации. Как проходила работа над стандартами?**

**Л. С.:** В ВСС работала экспертная группа, сформированная из представителей страховых компаний. Они не только разрабатывали стандарты, но и содействовали процессу их внедрения. На «настройку» страхового рынка перед началом применения новых документов было отведено 270 дней. В этот период экспертная группа отвечала на вопросы, возникающие у страховых компаний по утвержденным документам. Была проведена большая работа по организации семинаров, совещаний, разъяснений. И если вначале вопросов было мало, то ближе к дате начала применения базовых стандартов наши залы уже не вмещали всех желающих участвовать в семинаре, а вопросов поступило более двухсот.

Контрольное управление — специализированный орган и одновременно структурное подразделение ВСС — также готовилось к применению базовых стандартов. Сотрудники изучали стандарты и составляли методические документы, в том числе тест-листы по конкретным положениям

Была проведена большая работа по организации семинаров, совещаний, разъяснений. И если вначале вопросов было мало, то ближе к дате начала применения базовых стандартов наши залы уже не вмещали всех желающих.

стандартов, которые сейчас используются при проведении проверок.

#### **ССТ: Какая тема вызывала наибольшее количество вопросов?**

**Л. С.:** Все поступившие вопросы от страховых компаний можно разделить на две группы. Первая — это те вопросы, ответы на которые есть в текстах самих базовых стандартов. Вторая категория вопросов требовала тщательной подготовки ответов. Все эти вопросы обсуждались на заседаниях экспертной группы. Например, вопрос о том, распространяется ли базовый стандарт на страховые компании, которые занимаются обязательным медицинским страхованием, вылился в разработку целого отдельного справочного документа с рекомендациями по применению базового стандарта к отношениям по ОМС.

Было очень много вопросов, затрагивающих отдельные детали исполнения стандартов: какими документами фиксируется, чем подтверждается, как будет проверяться.

Большая часть вопросов, поступающих в ВСС от членов Союза, касалась Базового стандарта защиты прав потребителей. Наиболее живо обсуждаемые темы — о форме и объемах предоставляемой потребителю информации, о способах фиксации взаимодействия с потребителем, об обучении работников и агентов, о порядке работы с обращениями граждан и корпоративных клиентов, о контроле исполнения базовых стандартов со стороны ВСС.

#### **ССТ: Можно ли уже говорить о каких-то промежуточных итогах применения этих стандартов?**

**Л. С.:** Базовые стандарты были введены в действие 7 мая 2019 года, поэтому затруднительно говорить о каких-либо, даже промежуточных результатах их применения. Можно лишь вместе обсудить те первые сложности, с которыми столкнулся ВСС при проведении контроля.

#### **ССТ: В чем же возникли сложности?**

**Л. С.:** Утвержденные базовые стандарты — это объемные и сложные документы, проверять исполнение которых надо не только по конкретным нормам («обязан сделать, но не сделал»), но и по принципам, заложенным при их написании. То есть и по букве, и по духу. Причем два утвержденных базовых стандарта затрагивают не только страховую деятельность, но и многие внутренние процессы в компании, например, работу с обращениями, обучение сотрудников, организацию работы в клиентских офисах. По сути, за небольшой срок проведения выездной проверки (обычно это две недели) нужно проверить всю деятельность страховой организации.

У нас уже была дискуссия, посвященная одной конкретной проблеме применения Базового стандарта защиты прав потребителей, когда страхователь в порядке пункта 2 статьи 940 Гражданского кодекса выражает свое согласие заключить договор на предложенных страховщиком условиях принятием страхового полиса и оплатой страховой премии. На языке права это называется конклюдентными действиями. Но Базовый стандарт предусматривает обязанность страховых компаний информировать страхователя об условиях страхования до заключения договора, а также фиксировать факт информирования.

Некоторые компании в правилах страхования закрепляют эти положения стандарта и указывают, что принятие страхового полиса или оплата страховой премии — это и есть способ фиксации того факта, что

клиент проинформирован, ведь, принимая полис, он как бы ставит подпись под договором и правилами страхования, подтверждая тем самым, что ознакомлен со всеми условиями. Возможно, здесь и нет формального нарушения требований базовых стандартов, но налицо противоречие принципам и профанация идеи повышения информационной открытости страхового рынка — одной из основных целей разработки стандартов деятельности.

**ССТ: Насколько реально за две недели проверить соблюдение стандартов в практической деятельности?**

Л. С.: Соблюдение значительной части требований базовых стандартов, особенно Базового стандарта защиты прав потребителей, затруднительно проверить, используя существующие методы контроля. Внутренними стандартами ВСС предусмотрено, по сути, два метода — выездные проверки, когда сотрудники контрольного управления две недели проверяют соблюдение требований стандартов в центральном офисе компании, и контрольные мероприятия без взаимодействия с членом ВСС: когда на основании имеющихся в исполнительном аппарате сведений можно однозначно, без дополнительных запросов, выявить нарушение требований стандартов.

**ССТ: Большая часть нарушений, вероятно, происходит непосредственно в момент продажи. Как можно их выявить?**

Л. С.: Да, большая часть нарушений происходит или может происходить не в головных офисах компаний, а «в поле» — в клиентских офисах, в офисах агентов и у страховых агентов, работающих самостоятельно. Такие нарушения можно выявить методом «контрольной закупки». Базовый стандарт защиты прав потребителей предусматривает подобную форму контроля.

«Контрольная закупка» может быть использована для проверки того, как непосредственно происходит информи-

Наиболее живо обсуждаемые темы — о форме и объемах предоставляемой потребителю информации, о способах фиксации взаимодействия с потребителем, об обучении работников и агентов, о порядке работы с обращениями граждан и корпоративных клиентов, о контроле исполнения базовых стандартов со стороны ВСС.

рование потребителя, как выстраивается взаимодействие с ним, как работники и агенты страховой компании общаются с клиентом, не нарушаются ли его права и законные интересы. Такие мероприятия проводятся без предварительного уведомления проверяемой страховой организации, могут проходить в присутствии свидетелей и с применением фото- и видеосъемки. По результатам мероприятия составляется письменный отчет.

**ССТ: Есть ли сейчас утвержденный порядок «контрольной закупки»?**

Л. С.: Порядок и основания для проведения «контрольных закупок» должны быть подробно регламентированы во внутреннем документе ВСС, который сейчас разрабатывается. Такие методы контроля непривычны для рынка, и при его разработке мы должны учесть интересы не только страхователей, но и страховщиков, которые нередко сталкиваются со случаями потребительского экстремизма. Процедура должна быть подробно прописана и выстроена прозрачно, чтобы избежать возможных злоупотреблений как со стороны проверяющих, так и со стороны работников страховщика или агента, непосредственно взаимодействующих с клиентом.