

СООТВЕТСТВИЕ СТАНДАРТУ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БУДЕТ ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ВСЕХ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ



В 2016 году количество жалоб, поступивших на страховщиков в Банк России, выросло почти в полтора раза. Основная болевая точка рынка, как и годом ранее, — это ОСАГО. В то же время, Банк России усматривает причины ситуации не только в проблемах отдельных сегментов страхового рынка, но и в системном подходе самих страховых организаций и их клиентов. В качестве решения регулятор предлагает повысить как финансовую грамотность клиентов страховых компаний, так и ответственность страховых организаций в процессе их работы с клиентами, в том числе на этапе заключения договоров. Об общей ситуации с жалобами на страховщиков и о предлагаемых мерах рассказал журналу «Современные страховые технологии» Михаил Мамута, руководитель службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Банка России.



Современные страховые технологии:

Как много жалоб на страховщиков поступает сегодня регулятору?

Михаил Мамута: За 2016 год в отношении страховых компаний в Банк России поступило 78,2 тыс. жалоб, что на 47 % больше, чем в прошлом году. Причем рост не связан исключительно с тем, что финансовые организации стали допускать больше нарушений. Сказывается и то, что растет информированность граждан, уровень их финансовой грамотности — хочу подчеркнуть, что Банк России активно работает в этом направлении. Кроме того, мы меняем алгоритм нашей работы с обращениями граждан, ведем работу по расширению каналов приема жалоб и обращений и повышению качества ответов на них.

ССТ: На что чаще всего жалуются страхователи?

М. М.: Среди жалоб в отношении субъектов страхового рынка традиционно самую большую долю занимают проблемы, связанные с ОСАГО — 86 %. В свою очередь, более половины последних составляют жалобы на неверное применение коэффициента бонус-малус (скидки за безаварийную езду). Еще 4 % жалоб и обращений поступили по поводу договоров страхования каско. С прочими видами страхования связаны оставшиеся 10 % рекламаций в адрес страховщиков.

ССТ: Какая динамика прослеживается Вами в качественной структуре обращений? О каких проблемах сигнализируют поступающие жалобы? Есть ли недостатки, которые рынку удастся устранить? Какие новые типы жалоб появились?

М. М.: В 2016 году по сравнению с 2015-м в 1,6 раза возросло число жалоб и обращений по договорам ОСАГО — в основном за счет двукратного роста

количества жалоб по вопросам применения неверного значения коэффициента бонус-малус при расчете страховой премии, а также увеличения числа жалоб на отказ в заключении договора, в том числе по причине отсутствия бланков полисов (рост в 1,7 раза).

Вместе с тем на 34 % снизилось количество жалоб по договорам каско. На 91 % сократилось число обращений, связанных с ответственностью туроператоров.

При этом в 2017 году появился новый тип жалоб, связанный с введением с 1 января текущего года обязанности для страховщиков заключать договор ОСАГО в виде электронного документа. В этой связи уже в январе-феврале регулятор получил около 4 тысяч обращений с жалобами на проблемы функционирова-

В 2017 году появился новый тип жалоб, связанный с введением электронного ОСАГО в виде электронного документа — за первые 2 месяца в ЦБ РФ поступило около 4 тыс. таких обращений.

ния сайтов страховщиков. Надо отметить, что немалая их часть была связана с техническими сбоями и недостатками в работе провайдеров, а также недостаточным пониманием пользователями алгоритма заполнения электронных документов.

ССТ: Как часто причиной возникновения проблемной ситуации являются недостаточные знания граждан о финансовых продуктах?

М. М.: Если исключить проблемы, связанные с расчетом коэффициента бонус-малус или с возможностью заключения договора ОСАГО, то анализ структуры обращений показывает, что

причиной многих сложных ситуаций, в которых оказываются граждане, становится недостаточный уровень их финансовой грамотности. Ведь в довольно короткие, по меркам человеческой жизни, сроки возникло и продолжает появляться множество самых разных финансовых продуктов и услуг, с которыми люди, например, старшего поколения никогда не сталкивались. Да и граждане среднего возраста часто совершают ошибки,

Судя по анализу жалоб, не у всех страховых компаний работа с претензиями клиентов поставлена на должный уровень.

свидетельствующие о непонимании того, как функционируют финансовые организации, о незнании своих прав и недостаточно адекватной оценке обязанностей, неумении обезопасить себя от мошенников. Поэтому для Банка России повышение уровня финансовой грамотности населения — одна из приоритетных задач. Мы ведем большую работу в этом направлении, начиная со школ, где курс финансовой грамотности вводится в обязательную программу, а также организуем информационные кампании в средствах массовой информации, разъясняя те или иные изменения на рынке страхования. Кроме того, Банк России разрабатывает брошюры и памятки по новым продуктам и услугам. Так, например, в январе 2017 года на сайте регулятора www.cbr.ru была опубликована подробная памятка о порядке заключения договора ОСАГО в электронном виде.

ССТ: Какое поведение более характерно для россиян: при возникновении страхового спора граждане жалуются сразу

в ЦБ РФ или сначала все же пытаются решить дело со своим страховщиком «мирным путем»?

М. М.: Наша практика показывает: в большинстве случаев люди сначала обращаются в страховые организации, и если не удается достичь договоренности со страховщиком, идут за помощью в Банк России. Вместе с тем хотелось бы обратить внимание граждан на необходимость внимательно изучать условия договора страхования и выяснять ответы на все интересующие вопросы до подписания документа. Основной задачей продавца является продажа услуги, поэтому нередко вопросы, связанные с особенностями процедур оформления страхового случая, на этапе заключения страхового договора раскрываются слабо. Если страхователь внимательно читает договор, то многих проблем и разбирательств впоследствии удастся избежать.

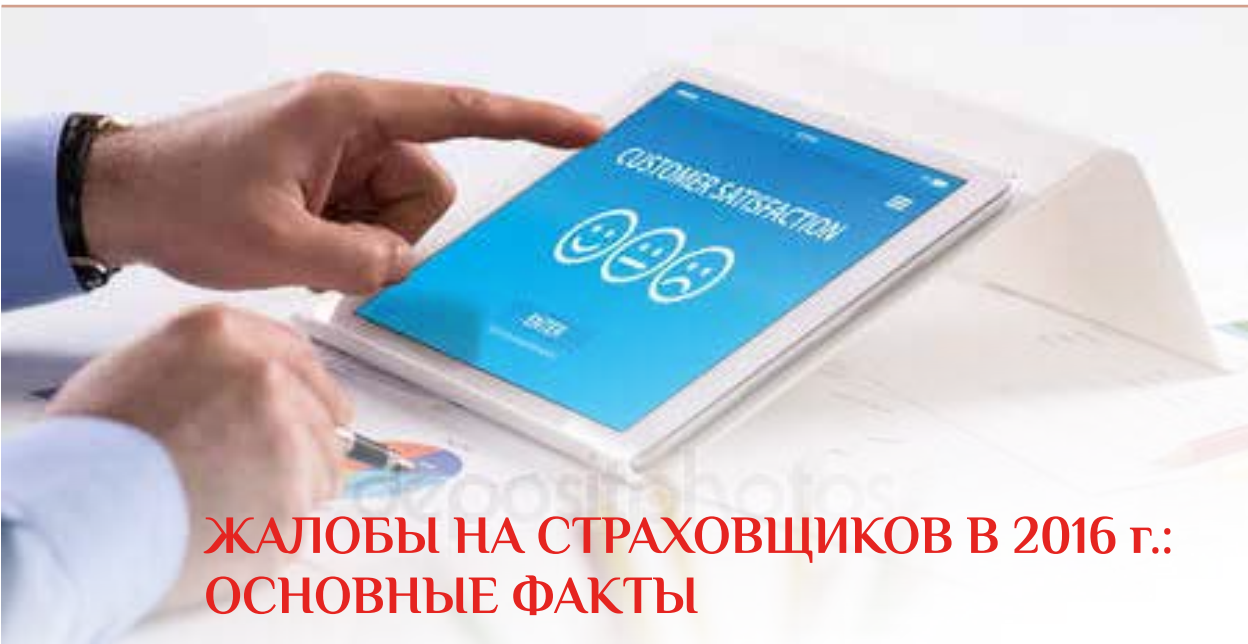
ССТ: Как часто именно страховщики своим непониманием важности работы с жалобами клиентов провоцируют конфликтные ситуации?

М. М.: Это очень важный вопрос. Судя по анализу жалоб, не у всех страховых компаний работа с претензиями клиентов поставлена на должный уровень. Под «должным» я понимаю высокий уровень ориентированности на клиента, желание понять проблему потребителя и урегулировать ее к взаимному согласию сторон. Зачастую превалирует формальный подход, провоцирующий обращение гражданина в ЦБ или в суд. Исправление такого положения дел — наша совместная со страховой отраслью задача. Мы хотим частично решить эту проблему через введение для страховщиков базового стандарта по защите прав потребителей страховых услуг, где будут детально прописаны принципы взаимодействия с потребителем, правила продажи услуг,

особенности рассмотрения жалоб потребителей и многое другое. Соответствие этому стандарту будет обязательно для всех страховых компаний, и следить за исполнением требований будут саморегулируемые организации.

Кроме того, сейчас Банк России активно работает над законопроектом о финансовом уполномоченном (омбудсмене) — предполагается, что в первую очередь обязанность работать с уполномоченным появится у страховых организаций, занимающихся моторным страхованием. Фактически он станет так называемой досудебной формой рассмотрения претензий потребителя, страхователя к

страховой компании. Решения страхового омбудсмана будут обязательны для страховщиков. Что не исключает, конечно же, возможности обращения в суд. Но зарубежная практика демонстрирует, что работа такого омбудсмана позволяет значительно снизить количество судебных разбирательств. Например, опыт Великобритании показывает, что более активное взаимодействие продавца и потребителя, нацеленность первого на решение проблем в досудебном порядке существенно повышает как удовлетворенность потребителя финансовых услуг, так и доверие к рынку в целом. В итоге в выигрыше — если оценивать его



ЖАЛОБЫ НА СТРАХОВЩИКОВ В 2016 г.: ОСНОВНЫЕ ФАКТЫ



86 % жалоб поступает по ОСАГО



в 1,6 раза число жалоб на ОСАГО увеличилось за год



на ОСАГО жалуется **каждый 50-й клиент**



частота жалоб в ОСАГО **в 2 раз больше**, чем в каско: отношение количества жалоб к количеству действующих договоров в ОСАГО составляет 2 %, в каско — менее 1 %.

стратегически, а не сиюминутно — оказываются все стороны. Как нам кажется, руководство ВСС и РСА, а также крупнейших страховых компаний разделяет эту точку зрения. А значит, у нас неплохие шансы на последовательное улучшение ситуации с повышением удовлетворенности потребителей страховых услуг.

В базовом стандарте по защите прав потребителей страховых услуг будут детально прописаны принципы взаимодействия с потребителем, правила продажи услуг, особенности рассмотрения жалоб потребителей и многое другое.

ССТ: Как регулятор реагирует на обращения страхователей, какие меры принимает? Какое наказание ожидает виновного страховщика?

М. М.: По всем фактам, изложенным в жалобах граждан, проводятся тщательные проверки. В случае выявления нарушения со стороны страховой компании ей выдаются предписания об устранении нарушений, а также, при необходимости, составляются протоколы об административном правонарушении. Это очень серьезный инструмент, так как неустранение предписания чревато для страховщика отзывом лицензии.

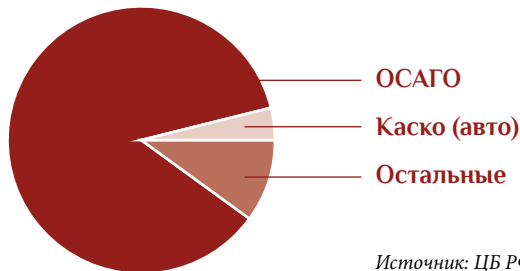
ССТ: Много ли необоснованных жалоб поступает к регулятору? Как бороться с этим явлением?

М. М.: Как уже отмечалось, нередко причиной обращения человека в Банк России становится недостаточный уровень финансовых знаний и понимания принципов функционирования финансовой организации. В этой ситуации важно не только объяснить гражданину, как необходимо действовать в той или иной ситуации, но и сделать это оперативно. Часто ответ — это разъяснение гражданину его прав, чтобы он мог воспользоваться этой информацией и решить свой вопрос, пока не поздно. Например, «период охлаждения» по договору добровольного

страхования действует только 5 дней с момента его подписания, и в случае, если заключение такого договора было гражданину навязано, важно успеть сообщить обратившемуся о возможности отказаться от этой страховки и вернуть свои деньги.

В марте нынешнего года регулятор завершил создание Единого центра сбора и обработки жалоб и обращений и разработал алгоритм ответов на наиболее часто встречающиеся вопросы потребителей финансовых услуг, в том числе касающихся страхового рынка. Благодаря новому подходу производительность сотрудников

Доля жалоб в адрес СК, поступивших в ЦБ РФ в 2016 г., по видам страхования



Источник: ЦБ РФ

Службы по защите прав потребителей увеличилась в три раза, а сроки ответов на некоторые вопросы составляют от 40 минут до 2 часов.

ССТ: Какие ресурсы нужны для обеспечения этого процесса? Сколько человек работает на обработке жалоб, поступающих в Банк России от населения?

М. М.: Единый центр сбора и обработки жалоб и обращений Банка России включает в себя два подразделения, которые находятся в Саратове и Владимире. В общей сложности здесь работают 115 человек. В Едином центре обрабатывается до 1000 жалоб и обращений в день, и практика показывает, что на 37 % обращений, поступающих регулятору, ответ может быть дан в первые 1–2 дня. При этом жалобы, требующие более детального анализа, перенаправляются специалистам Службы по защите прав потребителей и в профильные департаменты Банка России.

Этот проект носит название «Жалоба как подарок», поскольку, несмотря на то, что мы понимаем, что за каждой жалобой — чья-то беда, тем не менее, с точки зрения регулятора это «подарок», позволяющий получить обратную связь от потребителя и увидеть проблемы на финансовом рынке, требующие его вмешательства.

В настоящее время Банк России разрабатывает модель поведенческого надзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, позволяющую акцентировать внимание на деятельности поднадзорных организаций в части соблюдения правил их взаимодействия с клиентами, соответствия параметров продукта требованиям закона и регулирования, а также оказания некорректного влияния на решения клиентов.

Особое место в рамках этой модели надзора занимает превентивный надзор, основанный в том числе на анализе поступающих жалоб и направленный на предотвращение нарушения прав и за-

конных интересов потребителей финансовых услуг на основании ранее выявленных рисков или нарушений. Таким образом, новая составляющая надзора должна будет способствовать повышению удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг и уровнем взаимодействия с финансовыми организациями — и, как следствие, повышению доверия граждан к финансовой системе в целом.

ССТ: Как можно вовлечь в эту работу независимые СМИ, общественные организации, СРО?

М. М.: При Банке России активно работают Экспертный совет по финансовой грамотности и Экспертный совет по защите прав потребителей, в которые входят и представители саморегулируемых организаций, и общественных организаций, и СМИ. На заседаниях советов обсуждаются в том числе разные возможности и существующие практики участия в работе по повышению финансовой грамотности населения страны и защите прав потребителей финансовых услуг. Регулятор открыт к любым предложениям в этой области.



ВЫВОДЫ:

На сегодняшний день ОСАГО — практически единственный источник негатива в общественном мнении по отношению к страховому рынку.

Жалобы на каско за год снизились на треть — это доказывает, что рынок способен своими силами улучшать отношения с клиентами в добровольных видах страхования.

Президент РСА: Нужна реформа системы коэффициентов «БОНУС-МАЛУС»



Игорь Юргенс

*Президент Российского
союза автостраховщиков*

Наличие трудностей с применением коэффициента бонус-малус (КБМ) говорит о том, что есть общая проблема страхового рынка и система начисления КБМ нуждается в реформировании.

РСА более года назад ввёл упрощённую процедуру исправления в полисе ОСАГО коэффициента бонус-малус (КБМ+), ею воспользовались уже более одного миллиона автовладельцев.

Введенная система позволяет автовладельцам исправить некорректный коэффициент бонус-малус. Причины, по которым коэффициент применен неверно — разные. К ним приводит невнимательность самих страхователей — например, они не сообщили вовремя в страховую компанию о замене паспорта или водительского удостоверения. В этом случае система РСА не находит сведений о нем и распознает как нового автовладельца. Соответственно, применяется коэффициент без скидки, которая, допустим, была у водителя в предыдущем периоде. Неточности могут допускаться и самими сотрудниками компаний или агентами при заключении договора ОСАГО.

Благодаря этому нововведению, РСА зафиксировал в 2016 году почти двойное снижение числа обращений по вопросу применения коэффициента КБМ. Так, если за 2015 год было зафиксировано

43 134 обращения (72,1 % от общего числа обращений), то за 2016 год их число составило уже 23 276 (44,9 %).

Процедура действует следующим образом: если автовладелец не согласен со значением КБМ в действующем договоре или в договоре, который он планирует заключить, то он может обратиться в свою страховую компанию или в ту компанию, с которой планирует заключить договор, с соответствующим заявлением.

Раньше человеку, для того чтобы исправить коэффициент, приходилось обращаться ко всем предыдущим страховщикам, у которых он покупал полис. Теперь следует написать заявление лишь в одну организацию. Это существенно упрощает задачу.

Если компания не может оперативно устранить причины некорректных сведений в системе, то РСА в течение 5 рабочих дней по запросу этого страховщика проводит свою проверку. По ее результатам компания обязана исправить значение коэффициента, если он действительно неверно применен, и

учитывать при заключении договора.

Благодаря этой работе, число водителей со скидкой по ОСАГО, то есть с КБМ меньше 1, за год выросло на 2,1 млн человек, ею пользуются 78 % автовладельцев. Так, по данным на конец 2015 года, скидки имели 46,9 млн человек (69 %), тогда как по состоянию на конец 2016 года водителей со скидками насчитывалось уже 49 млн человек (78 %). Скидку более 20 % (то есть КБМ менее 0,8) по итогам прошлого года имеют 31 % автомобилистов (19,5 млн человек). Максимальную скидку в размере 50 % (КБМ 0,5) получили 12,54 % водителей (7,9 млн человек).

Наличие трудностей с применением КБМ говорит о том, что есть общая проблема страхового рынка, и система начисления КБМ нуждается в реформировании. РСА разработал модель того, как должна выглядеть эта система. Основной принцип, который мы закладываем, обеспечивает скидки дисциплинированным водителям и надбавки для аварийных автомобилистов, чтобы исправить ситуацию, когда «хороший» платит за «плохого».

Предполагается, что РСА будет рассчитывать значение КБМ ежегодно, и оно не будет меняться в течение года. Это сделает значение КБМ более понятным и прозрачным для автовладельцев, будет мотивировать их ездить аккуратно в течение года, сохраняя тем самым чистоту своего коэффициента.

Как рассчитывает РСА, предлагаемый механизм позволит значительно сократить число жалоб, которые зачастую возникают из-за того, что человек может быть вписан в разные полисы, в результате один водитель может иметь несколько КБМ. Водитель гарантированно будет сохранять свои накопленные

бонусы, но при этом он гарантированно получает «малус» по итогам года за каждый страховой случай по своей вине, вне зависимости от того, по какому договору страхования был данный убыток.

Также РСА предлагает изменить порядок применения КБМ для полисов «мультидрайв» (сейчас при попадании автомобиля в ДТП повышающий коэф-

На конец 2016 г. скидки на основе коэффициента бонус-малус получили 78 % застрахованных по ОСАГО водителей или 49 млн человек.

фициент присваивается собственнику транспортного средства). По этой категории полисов предлагается установить максимальный размер ставки коэффициента, поскольку такой собственник вправе допустить к управлению автомобилем любого водителя, в том числе сильно аварийного и молодого.

По договорам с юридическими лицами предусмотрено введение также единого КБМ, рассчитываемого, как среднее арифметическое для автопарка. Такой подход упростит процесс прохождения конкурсов, сделав его более прозрачным и исключив возможность ценовой конкуренции, запрещенной в ОСАГО. Этот подход позволит значительно упростить порядок тарификации договоров ОСАГО по большим паркам по единому КБМ. Юридическое лицо будет сохранять накопленный КБМ при обновлении автопарка при заключении договоров ОСАГО в отношении новых транспортных средств.

