



**СТРАХОВАЯ КУЛЬТУРА  
ФОРМИРУЕТСЯ ПО ОБЕ  
СТОРОНЫ РЫНКА**

## Руководитель Службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров Банка России Михаил Мамута рассказал нашим читателям, как Банк России работает с жалобами граждан, на каком уровне пирамид Маслоу находится потребность в страховании, а также о том, почему поведенческие модели в области страхования необходимо формировать со школьного возраста.

**Современные страховые технологии:** Представляется, что защита прав потребителей финансовых услуг в России затруднена потому, что страхователь зачастую не понимает самого механизма работы этого бизнеса. И в этом большая доля вины страховщиков — на рынке почти отсутствует доступная и понятная информация о страховых продуктах, ориентированных на различные категории потребителей...

**Михаил Мамута:** Основная доля обращений, поступающих в настоящее время в Службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров, связана с жалобами на действия страховых организаций в рамках заключения и исполнения обязательств по договорам ОСАГО. Так, в первом полугодии 2016 года доля таких обращений составила 85 % от всех обращений в отношении страховых компаний. Самыми актуальными проблемами, с которыми столкнулись граждане, являлись некорректное применение значения КБМ при расчете страховой премии по договору ОСАГО и необоснованный отказ от заключения договора ОСАГО либо навязывание дополнительных услуг при его заключе-

нии. Доля таких обращений во втором полугодии 2016 года составила 53 % и 28 % соответственно.

По вопросам добровольного страхования в первом полугодии 2016 года основная доля обращений связана с вопросами страхования транспортных средств (5 %), страхования от несчастных случаев и болезней (3 %), страхования жизни (2 %) и страхования имущества (2 %).

Все жалобы стали предметом тщательной проверки со стороны Службы, и при выявлении нарушений к страховщикам применялись меры воздействия.

Вместе с тем, часть жалоб действительно являлась следствием отсутствия у потребителя понимания сути страховой услуги либо правил страхования, в которых содержатся все основные условия страхования.

*Давайте чуть шире раскроем тему смешанного страхования жизни, включающего накопительное и срочное страхование жизни. Накопительное страхование жизни, как правило, в дополнение к возможности получения страховой суммы по достижении установленного договором события с фиксированной доходностью предполагает возможность получения дополнительного инвестиционного дохода, в том числе за счет вложений в рискованные инвестиционные продукты или драгоценные металлы, а срочное страхование — получение выплаты в случае смерти страхователя. При этом дополнительный инвестиционный доход потребителя зависит от успешности стратегии инвестирования страховщиком денежных средств в различные финансовые инструменты.*

*Таким образом, для принятия потребителем решения необходимо обеспечить для него максимальную прозрачность стратегии инвестирования страховщика и возможность выбора им программы инвестирования, наиболее соответствующей его ожиданиям.*

*Выплата страхового обеспечения по договору смешанного страхования жизни осуществляется в любом случае: или в случае дожития до определенного события, или в случае смерти, что и отличает данный вид финансовой услуги от банковского вклада.*

*Информация о рисках по таким смешанным видам страхования должна раскрываться по аналогии с продуктами на фондовом рынке, потому что возникающие у страхователя риски схожи с рисками инвестиций на рынке ценных бумаг.*

Стоит в целом отметить, что наряду с простыми страховыми продуктами есть достаточно сложные, требующие глубокого понимания потребителем.

распространением брошюр с разъяснениями актуальных для потребителей вопросов. Хочется отметить, что понимание потребителем не

«фабриках» (хабах). Реализация проекта позволяет оптимизировать процесс подготовки и направления потребителю ответа, что нацелено на повышение уровня удовлетворенности потребителей.

В свою очередь, Банку России реализация проекта позволит лучше понимать ситуацию на рынке и использовать полученную агрегированную информацию для целей поведенческого надзора и улучшения обратной связи для участников финансового рынка.

### После установления обязанности страховых компаний вступить в СРО появляется еще один дополнительный способ обеспечения информирования потребителя.

Предоставляемая потребителю информация, ее объем, формат и сроки в настоящее время регулируются частично на уровне законов и договором с потребителем, но в настоящее время, после установления обязанности страховых компаний вступить в саморегулируемые организации (СРО), появляется еще один дополнительный способ обеспечения информирования потребителя — путем установления в стандартах СРО по защите прав потребителей требований к раскрытию информации, при этом обязательные требования к содержанию указанных стандартов СРО разрабатываются, в частности, Службой по защите прав потребителей финансовых услуг. Такой двухкомпонентный механизм регулирования раскрытия и предоставления информации потребителю обеспечивает дополнительную гибкость к изменениям рыночных условий, и, по нашему мнению, будет способствовать прозрачности страховых услуг.

Кроме того, Служба активно ведет работу над созданием и

только пользы от предоставляемой страховой услуги, но и всех рисков, является задачей и Банка России, и профсообщества, в связи с этим хочется поблагодарить Всероссийский союз страховщиков и Российский союз автостраховщиков за те усилия, которые они прикладывают в этом направлении.

Еще одним направлением работы в этой части является создание на сайте Банка России интернет-приемной, функционал которой позволяет заявителю при подаче жалобы оперативно ознакомиться с предварительным ответом по тематике обращения и получить разъяснения по возникшему вопросу. Организован структурированный ввод обращений, который существенно облегчает их подачу. На сайте Банка России в разделе защиты прав потребителей финансовых услуг размещены ответы на актуальные вопросы.

Банк России реализует проект «Жалобы как подарок», который представляет собой систему обработки типовых обращений в специальных

**ССТ: Единичных усилий добросовестных и ответственных участников рынка недостаточно. Для повышения защищенности потребителей финансовых услуг необходима комплексная система мер. Какие меры по защите прав потребителей финансовых услуг разработал и собирается применять Центробанк?**

**М. М.:** Для повышения защищенности потребителей финансовых услуг существует комплексная система мер, базирующаяся на системе обязательных стандартов деятельности поднадзорных организаций и обеспечении контроля за их соблюдением со стороны СРО. В настоящее время Служба по защите прав потребителей финансовых услуг работает над установлением требований к базовым стандартам по защите прав получателей финансовых услуг, в том числе и страховых. Данные требования лягут в основу разработанных

СРО стандартов деятельности поднадзорных организаций и должны ими соблюдаться.

Ближайшая задача Службы — это разработка механизмов защиты прав потребителей в связи с введением обязанности страховых организаций обеспечить заключение договора ОСАГО на своих сайтах в электронном виде. С одной стороны, формат заключения договора ОСАГО в электронном виде является положительным примером современного и удобного технологического решения, повышающего доступность ОСАГО, особенно в проблемных регионах. С другой — при работе сайта страховщика могут возникать различные технические проблемы, в результате которых новый сервис может быть недоступен для потребителя. Процесс заключения договора ОСАГО также связан с проверкой данных страхователя в базах РСА. Поэтому Банк России не только должен обеспечить выполнение страховщиками обязанности поддержания бесперебойной работы их сайтов и сервиса по заключению договоров ОСАГО в электронном виде, но и контролировать корректное взаимодействие всех систем, участвующих в этом процессе.

**ССТ:** К факторам, влияющим на рынок страхования, относятся также правовой нигилизм, расчет на помощь государства в сложных жизненных ситуациях и нежелание брать на себя ответственность за своё имущество, жизнь

*Формировать базовые знания и поведенческие модели в области страхования необходимо со школьного возраста. Поэтому первым шагом на пути решения задачи по повышению финансовой грамотности населения было включение Минобрнауки России на основании предложений Банка России раздела по изучению основ финансовой грамотности в примерные рабочие программы основного и среднего общего образования, в котором, в том числе, есть дидактическая единица о страховании. Сотрудниками Банка России совместно с методистами Академии повышения квалификации при Министерстве образования и науки Российской Федерации разработан учебный курс на основании учебного пособия «Основы финансовой грамотности», по которому с февраля 2016 года ведется подготовка тьюторов, которые в дальнейшем будут обучать учителей в субъектах федерации основам финансовой грамотности и методике преподавания.*

**и здоровье — со стороны страхователей. Как воспитать в гражданах страховую культуру?**

**М. М.:** Безусловно, перечисленные вами факторы влияют на страховой рынок — тормозят его развитие. Они обусловлены рядом причин. Если вспомнить пирамиду Маслоу, потребность в безопасности, которую удовлетворяет страхование, находится на втором месте после физиологических и жизненных потребностей. Следовательно, отсутствие у граждан потребности в страховании можно объяснить тем, что население все еще занято удовлетворением потребностей первого уровня.

Развитие страхового рынка возможно при росте уровня и качества жизни населения. Именно эта задача является одним из основных приоритетов Банка России, обозначенных в Основных направлениях развития финансового рынка Российской Федерации на период 2016–2018 годов.

Причиной низкого уровня страховой культуры также является недостаточный уровень финансовой грамотности населения, поэтому важно обеспечить понимание потребителем выбираемых им страховых продуктов и услуг.

Кроме обучения школьников основам финансовой грамотности необходимо регулярно информировать граждан о новациях в законодательстве, в том числе в области страхования. В рамках этого направления Банк России провел информационно-просветительскую кампанию об увеличении лимита выплат по европротоколу и о введении электронного полиса ОСАГО. В ходе кампании были распространены информационные брошюры «ОСАГО+», на региональных и федеральных телеканалах и радиостанциях транслировались видео- и аудиоролики, разъясняющие новации законодательства по ОСАГО, а в профильных СМИ по автомобильной тематике

публиковались информационные материалы.

Важно отметить, что о страховой культуре нельзя говорить только в отношении населения — она формиру-

М. М.: Действующим законодательством предусмотрена система контроля за соблюдением финансовыми организациями, в том числе страховыми, требований

М. М.: Системная работа по контролю за ситуацией с жалобами в конкретной страховой организации ведется Службой по защите прав потребителей финансовых услуг по нескольким направлениям. Прежде всего, при выявлении нарушений Служба выдает предписание, которое содержит требование о реализации мер, направленных на недопущение нарушений, подобных выявленному. Для обсуждения путей, направленных на улучшение качества работы страховых организаций, создана рабочая группа с участием представителей страховых организаций, в рамках которой планируется обсуждать и реализовывать мероприятия, направленные на сокращение количества нарушений прав потребителей услуг.

Важной задачей, которую предстоит решить Службе в ближайшее время, является построение системы поведенческого надзора, основной целью которого является улучшение качества модели поведения финансовых организаций с точки зрения отношений с потребителями.

Служба полагает, что существенный вклад в процесс улучшения качества услуг и снижения жалоб будет внесен СРО в рамках контроля за соблюдением базовых стандартов по защите прав потребителей финансовых услуг.

### О страховой культуре нельзя говорить только в отношении населения — она формируется по обе стороны рынка.

ется по обе стороны рынка. Низкий уровень качества оказания страховыми компаниями страховых услуг в ряде случаев приводит к потере доверия гражданина к страховым услугам. Поэтому в рамках совершенствования системы защиты прав потребителей финансовых услуг Банк России ведет работу по внедрению саморегулируемыми организациями участников финансового рынка стандартов качества оказания финансовых услуг и стандартов по защите прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг.

**ССТ:** Со стороны страховщиков действительно есть проблемы: непонимание важности работы с жалобами клиентов, навязывание услуг вместо цивилизованной торговли, неготовность вести разъяснительную и просветительскую работу. Поможет ли тут внедрение жестких отраслевых стандартов качества страховой услуги? И как можно будет следить за их соблюдением и влиянием на рынок?

стандартов, разработанных СРО. При этом СРО должна будет установить систему мер ответственности для своих членов за несоблюдение этих стандартов. Систематическое несоблюдение стандартов будет основанием для исключения организации из членов СРО и как следствие — прекращение ее деятельности на рынке.

Полномочиями по осуществлению контроля в отношении СРО наделен Банк России. В рамках этих полномочий также планируется вести систематическую работу по оценке влияния на рынок требований, установленных в базовых стандартах, и доработке требований к ним для повышения качества оказания услуг и степени защиты прав потребителей.

**ССТ:** Далеко не все наши сограждане знают, куда можно и нужно пожаловаться. Как сделать эту информацию широкодоступной. И может ли ЦБ контролировать ситуацию с жалобами в каждой конкретной компании? Какова роль СРО страховщиков в этом процессе?

