ДОСТУП РАЗРЕШЕН

Прямой запрет на дискриминацию лиц с инвалидностью и необходимость обеспечения для них равного доступа к услугам введены в России относительно недавно. С 2016 г. вступили в силу новые положения Закона «О социальной защите в РФ», принятые на основе Конвенции ООН о правах инвалидов. В июле 2017 г. Банк России утвердил трехлетнюю «Дорожную карту», которая предполагает снятие существующих барьеров в финансовом секторе. «Современные страховые технологии» представляют анализ происходящих процессов на основе информации, предоставленной Банком России по запросу журнала.

С точки зрения россиянина, имеющего статус лица с инвалидностью (ЛСИ), пользование услугами финансовых организаций может быть непростым делом по двум причинам. Во-первых, он может испытывать затруднения физического и психологического характера, сталкиваясь с процессами обслуживания, настроенными для обычного клиента. Во-вторых, в некоторых случаях сам статус ЛСИ может оказаться причиной, по которой ему будет отказано в страховании или кредитовании на общих условиях. Судя по тому, что Дорожная карта ЦБ уделяет внимание проблемам обоего рода, к 2020 г. в области обслуживания клиентов категории ЛСИ в финансовых организациях должны произойти изменения. Однако их содержание регулятору еще предстоит конкретизировать.

УСТРАНЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКИХ БАРЬЕРОВ

В Дорожной карте выявлено несколько типов барьеров для ЛСИ. Первый из них связан с физическим доступом. Речь не только о пандусах: например, клиент с нарушениями речи или слуха не сможет воспользоваться колл-центром, с нарушениями зрения — испытает серьезные проблемы у банкомата. Во-вторых, целый блок вопросов связан с работой персонала, который должен быть соответствующим образом проинструктирован. И в-третьих, лица с инвалидностью должны быть в достаточной степени проинформированы.

Устранение этих барьеров регулятор начинает в форме рекомендаций. В мае 2017 г. Банк России выпустил информационное письмо, адресованное банковскому сектору. Документ содержит подробный перечень мероприятий, включающий назначение ответственных лиц, адаптацию программного обеспечения, подготовку персонала и др.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПОЛУЧАТ СТРАХОВЩИКИ

По состоянию на август, в Банке России уже проходило внутреннее согласование аналогичное письмо для некредитных организаций. В то же время, более сложную проблему для страхового сектора может представлять содержательный вопрос организации страховых услуг для лиц из категории ЛСИ.

ИНВАЛИДНОСТЬ КАК «СТОП-ФАКТОР»

Информация о здоровье клиента напрямую учитывается страховщиком при расчете стоимости некоторых услуг — в первую очередь, страхования жизни и медицинского страхования (другие полисы, например, ОСАГО, будут проданы ЛСИ без затруднений). Это влияет и на доступность, например, ипотечного кредитования, при котором требуется страхование объекта недвижимости, титула и жизни заемщика. Первые два полиса ЛСИ получит на общих условиях, а необходимость застраховать жизнь станет барьером.

Сложность устранения данного барьера связана с тем, что наличие некоторых заболеваний действительно оказывает влияние на уровень риска. В западной практике получил распространение подход, согласно которому инвалидность сама по себе не может быть «стоп-фактором», однако страховая компания должна проводить актуарную оценку рисков клиента. Иными словами, если заболевание, вызвавшее инвалидность, снижает ожидаемую продолжительность жизни, компания может отказать в страховании жизни на стандартных условиях или повысить тариф, но если нет — клиент вправе рассчитывать на обслуживание.

В России регулятор придерживается такого же подхода: как прокомментировали в Банке России в ответ на запрос ССТ, одной из целей созданной в рамках Дорожной карты рабочей группы является именно препятствование «завышению стоимости финансовых услуг» исключительно на основании ограничений, присутствующих у ЛСИ. В то же время, установление условий с учетом инвалидности «носит рыночный характер», подчеркнули в ЦБ: «Банк России, согласно законодательству, не вправе вмешиваться в операционную деятельность финансовых организаций с тем, чтобы рекомендовать исключить данное упоминание из договоров страхования». В Банке России надеются, что «с учетом особого характера риска» для категории ЛСИ «страховыми компаниями могут быть предложены отдельные специализированные программы».

Выработке решений будет способствовать исследование, проводимое в 2017 г. с привлечением Всероссийского союза страховщиков. В 2018 г. регулятор предполагает осуществить пилотные проекты по организации обслуживания ЛСИ с несколькими страховыми компаниями.