

Исполнение предложений ЦБ РФ о порядке заключения договоров страхования жизни, изложенных в «Обзоре неприемлемых практик и рекомендаций», потребует от банков-агентов дополнительных финансовых вложений, считает вице-президент Всероссийского союза страховщиков (ВСС) Виктор Дубровин.

В опубликованном «Обзоре неприемлемых практик и рекомендаций» ЦБ, в частности, рекомендуется игрокам (банки выступают основным каналом продаж - прим. ИФ) при заключении договоров инвестиционного страхования жизни (ИСЖ) и накопительного страхования жизни (НСЖ) «рассмотреть целесообразность организации видео- и/или аудиофиксации действий сотрудника при реализации клиенту продукта ИСЖ/НСЖ со сроком хранения материалов до окончания срока действия договора».

«Реализация этого условия на практике означает для банков-продавцов необходимость затрат на дооснащение техническими устройствами всех рабочих мест сотрудников, которые заключают подобные договоры, - пояснил Дубровин в интервью «Интерфаксу». - При этом банку-агенту понадобится не только видеофиксация процесса заключения договора, но и качественная аудиозапись беседы сотрудника банка со страхователем. Затем банк должен будет обеспечить хранение таких материалов на протяжении ряда лет - до истечения срока заключенного через него договора страхования жизни «. По оценке ВСС, в настоящее время число подразделений банков, в которых клиенты могут заключать договоры ИСЖ и НСЖ, превышает 10 тыс. по стране, число рабочих мест, которые потребуют технического дооснащения, - десятки тысяч.

На пути выполнения рекомендации ЦБ по фиксации процесса заключения договора страхования есть и психологические барьеры. «Не для всех менеджеров банка работа «на камеру» комфортна. Еще сложнее может быть самому клиенту дать согласие на запись беседы, в которой речь пойдет о его личных накоплениях и личных данных. Не все готовы к тому, что эти данные будут где-то храниться годами. Возникает вопрос о границах банковской и страховой тайн», - отметил Дубровин.

Он добавил, что обычно надзорные подходы ЦБ предполагают на первом этапе «мягкий» вариант регулирования - через рекомендации. Если анализ последующей практики показывает сохранение или развитие возникших проблем в конкретном сегменте финрынка, то рекомендации могут превращаться в указания ЦБ.

Исполнение еще одной рекомендации, изложенной в обзоре регулятора по страхованию жизни и касающейся лиц старшего возраста и инвалидов, вызывает сомнения у страховщиков. ЦБ предлагает «провести дополнительную оценку целесообразности инициативных продаж данных продуктов (ИСЖ и НСЖ - ИФ) потребителям пожилого возраста (70+ лет) и инвалидам». Исключение составляют случаи проявленной клиентом воли к заключению такого договора.

«Мне понятно желание ЦБ уберечь уязвимые категории потребителей от ошибок, вызванных недопониманием сложных страховых программ защиты жизни, однако законодательно у страховщиков и банков нет оснований для выделения этих категорий клиентов в отдельную группу, для формирования специфических подходов к ней. Такое решение финансового института вообще может расцениваться как политика дискриминации. А это, в свою очередь, противоречит базовым подходам ЦБ, который настаивает на равенстве отношения финансовых институтов ко всем клиентам, в том числе с особенностями, к людям преклонного возраста», - пояснил Дубровин. Помимо прочего, он обратил внимание на то, что не всегда визуально можно определить наличие инвалидности у посетителя офиса банка или страховой компании, а также ее степень.

В обзоре ЦБ содержится рекомендация участникам рынка «устанавливать разумное вознаграждение и планы продаж агентам и сотрудникам, осуществляющим реализацию ИСЖ/НСЖ, которые бы исключали практики недобросовестных продаж данных продуктов».

Рекомендация поддерживается ВСС в принципе. Вместе с тем Дубровин оценивает сложившуюся практику установления комиссий агентам при заключении договоров ИСЖ и НСЖ разнонаправленной. «По данным ВСС, ряд крупнейших игроков уже снизили уровень комиссий при заключении договоров инвестиционного страхования жизни, но есть компании, которые их повышают. Средний уровень комиссионных в ИСЖ в целом по рынку составляет от 5% до 12% по пятилетнему договору. То есть в среднем примерно 2% за каждый год действия договора, что сопоставимо с рыночной стоимостью комиссий за услуги доверительного управления средствами клиента управляющими компаниями в год», - привел пример Дубровин.

Он добавил, что борьба с мисселингом ведущими страховщиками жизни и их банками-агентами активно ведется, в списке ограничительных условий для продающих сотрудников таких игроков насчитывается больше двух десятков позиций, соблюдение которых исключает введение в заблуждение потребителей. Широко применяется практика «приветственных звонков» клиентам после заключения договора с целью проверки осознанности принятого финансового решения. Если потребитель недопонял условий программы, он может воспользоваться «периодом охлаждения» и досрочно расторгнуть договор ИСЖ или НСЖ в установленный для этого срок.

Вместе с тем Дубровин допустил, что «регулятор может видеть и негативные примеры поведения игроков на рынке страхования жизни, случаи применения недобросовестных практик. Публикация обзора и появление рекомендаций предупреждает таких игроков: регулятор внимательно наблюдает за ними, за соблюдением прав потребителей».

В целом, согласно данным ВСС, в сегменте ИСЖ и НСЖ наблюдается тенденция к снижению числа жалоб потребителей на фоне роста числа заключенных договоров. Это означает, что практика мисселинга в страховании жизни в целом идет на убыль, а усилия ЦБ и ВСС по его блокировке дают положительные результаты, считает вице-президент ВСС.

Финмаркет, 26 августа 2020 г.