

*Страховые компании недостаточно хорошо информируют потребителей о стоимости и особенностях предоставления страховых услуг, заявил директор департамента международных финансовых отношений Минфина РФ Андрей Бокарев, комментируя результаты мониторинга состояния защиты прав и интересов потребителя.*

Слова А.Бокарева, являющегося также директором проекта Минфина «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в РФ», приведены в сообщении министерства.

Отчет о результатах независимого мониторинга «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке оказания страховых услуг» был представлен в ходе экспертного обсуждения в конце апреля, результаты отчета опубликованы на сайте Минфина РФ 13 мая.

Страхователи не доверяют страховщикам и их способности честно выполнять условия договора, не применяя юридических уловок, считает председатель правления союза общественных объединений «Международная конфедерация обществ потребителей» (КонфОП) Дмитрий Янин, слова которого приведены в сообщении Минфина.

«К сожалению, можно констатировать, что страховой рынок в нынешней ситуации не вызывает доверия у потребителя. Страховые компании не готовы прозрачно и понятно объяснять людям все существенные условия договора страхования, – заявил Д.Янин. – В связи с этим государству необходимо направить усилия на повышение прозрачности предоставляемых услуг, способствовать стандартизации типовых видов страхования. Это позволит давать понятные разъяснения по каждому из пунктов представленной информации с учетом различного уровня финансовой грамотности потребителей».

В качестве объектов исследования были выбраны 25 ведущих финансовых организаций, предоставляющих страховые услуги в 10 регионах России. Основной фокус исследования был направлен на изучение качества услуг в сфере автострахования, добровольного страхования имущества, а также страхования жизни и здоровья заемщиков. Методология исследования включала анализ информационных материалов на интернет-ресурсах финансовых организаций и оценку качества предоставляемых услуг по методу «тайного покупателя».

По итогам исследования было выявлено 4 основных типа проблем, которые возникают в процессе взаимодействия потребителей и финансовых организаций.

«В первую очередь, это отсутствие необходимой и достоверной информации на веб-сайтах исследуемых организаций. Так, ни один из исследуемых онлайн-ресурсов не содержит типовой формы договора и не приводит возможных вариантов урегулирования споров. Другой значительной проблемой является неадекватное изложение условий страхования в сводах правил, разрабатываемых страховщиком. К третьему типу проблем относится навязывание страховых услуг путем предложения «коробочных решений», суть которых разъясняется потребителю неудовлетворительно (...) Распространенным явлением при оформлении полиса автострахования каско является навязывание франшизы. Почти четверть (24%) исследуемых организаций не предоставляет уточнений при выборе франшизы. Наиболее острые противоречия отмечаются в разъяснении потребителям процесса выплаты страхового возмещения. 65% страховых компаний, проанализированных в исследовании, предлагают описание процедуры выплаты, но даже в этом случае в описании отсутствуют необходимые подробности», – говорится в сообщении Минфина.

Мониторинг был подготовлен консорциумом в составе КонфОП и международной организации Consumers International в рамках проекта Минфина России «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

Целью проекта Минфина является повышение финансовой грамотности российских граждан, содействие формированию у населения ответственного отношения к личным финансам и разумного финансового поведения, а также совершенствование защиты прав потребителей финансовых услуг.

Источник: [Финмаркет](#) , 13.05.15