

Банк России разрабатывает новую версию проекта требований к стандарту оказания страховой услуги после обсуждения первой редакции документа с представителями страхового сообщества. Как показал опрос агентства «Интерфакс-АФИ», обсуждение темы проходило бурно, однако страховщики не склонны преувеличивать затруднения первоначального этапа дискуссии, они считают появление требований разумной и исполнимой мерой.

«Мы рассчитываем, что часть замечаний, высказанных экспертами страхового рынка, при обновлении текста документа будет учтена», – сказал агентству президент Всероссийского союза страховщиков (ВСС) Игорь Юргенс.

Он напомнил, что сам базовый стандарт потребительской услуги будет разрабатываться и приниматься с учетом выдвинутых банком России требований после завершения трансформации ВСС в общероссийскую саморегулируемую организацию (СРО) на страховом рынке, событие ожидается во второй половине этого года. Все члены нового СРО будут исполнять этот стандарт в обязательном порядке после присоединения к нему. Членство в СРО страховщиков, имеющих лицензии Банка России на проведение операций, по закону о СРО на финансовом рынке также обязательно через 180 дней после создания профильного СРО.

«Исполнение базового стандарта налагает дополнительные обязательства на страховщиков и влечет определенные затраты, – сказал глава ВСС. – Но это укрепит дисциплину, сделает понятными права и обязанности страховщика и потребителя, повысит уровень доверия на страховом рынке».

Заместитель генерального директора, директор по продажам, член правления СК «Альянс» и СК «Альянс Жизнь» Александр фон Гляйх высказал мнение, что обеспечение условий заключения договора страхования по правилам, содержащимся в требованиях регулятора, увеличит расходы страховой компании на ведение дела, что в свою очередь повлияет на стоимость страховой услуги для конечного потребителя. Проект документа, в частности, требует оснащение точек продаж дополнительным оборудованием.

Формализация отношений на пользу

Основной принцип проекта направлен на максимальное облегчение потребителю процедуры заключения и расторжения договора страхования, отметил А. фон Гляйх.

«В документе речь идет больше о правовых вопросах и нагрузке на СК с точки зрения клиентских подразделений, агентского канала, возмещения ущерба. Проект ориентирован, в первую очередь, на физических лиц. В 2014 году Allianz в России изменил свою стратегию и теперь концентрирует бизнес в двух ключевых направлениях: усиливает корпоративное страхование имущества и ответственности, удовлетворяя комплексные потребности крупного, среднего и малого бизнеса (включая страхование имущества, ответственности, транспорта, технических рисков и другие соответствующие виды страхования), а также укрепляет свои позиции в страховании жизни и медицинском страховании как физических, так и юридических лиц», – напомнил он.

«В этой сфере мы предлагаем новые решения, отвечающие международным стандартам, в том числе комплексное страхование, полный социальный пакет для сотрудников, который может включать ДМС, пенсионное страхование, страхование от несчастного случая, страхование жизни. Наша группа также ориентирована на применение новых цифровых технологий в обслуживании клиента», – заключил представитель группы «Альянс».

По мнению первого зампреда СК «СОГАЗ» Николая Галушина, применение требования регулятора, создание и внедрение стандарта потребительской услуги приведет к тому, что «продажи страховых продуктов будут более формализованы». Однако эта дополнительная нагрузка не кажется ему избыточной.

«У всех ведущих страховщиков не первый год существуют подразделения по работе с жалобами клиентов, их задача – получить обратную связь и дать клиентам все необходимые разъяснения, помочь решить проблему. Небольшим страховым компаниям придется строить работу по жалобам граждан. Но ничего сверхъестественного в этих требованиях нет», – считает он.

«Критерием добросовестного исполнения требований Банка России к стандарту по работе с клиентами – юридическими и физическими лицами окажется отсутствие жалоб со стороны потребителей страховых услуг», – полагает представитель «СОГАЗа».

СРО создаст дисциплинарный орган

«У большинства страховщиков, как правило, есть уже структуры, которые контролируют качество обслуживания клиентов, – отметил директор по развитию страхования СК «МАКС» Сергей Печников. – В более продвинутых с точки зрения организации клиентского сервиса компаниях контролируется качество всех процессов».

Поэтому «речь скорее будет идти о корректировке работы для приведения ее в соответствие с требованиями ЦБ», уточнил С.Печников.

Тем не менее, первоначальный проект указания регулятора, по его мнению, содержал требования, которые увеличат затраты СК.

«Так, например, страховщик должен обеспечить возможность бесплатного для клиента копирования документов, что для федеральных страховщиков довольно затратно», – привел он пример.

Необходимость появления стандарта представитель СК «МАКС» объясняет требованиями законодательства. «Содержание документа еще обсуждается страховым сообществом, и вероятнее всего окончательная форма будет отличаться от первоначальной редакции», – полагает он.

С.Печников предположил, что «для контроля за исполнением требований банка России к базовому стандарту СРО на страховом рынке будет создана дисциплинарная комиссия, которая будет рассматривать выявленные нарушения со стороны членов СРО».

Отвечая на вопрос, может ли документ привести к ограничению продаж, если требования окажутся не под силу агентским или брокерским каналам, он сказал, что «это маловероятно».

«Однако, если страховщики начнут испытывать проблемы в виде штрафов и предписаний в связи с неисполнением посредниками стандарта услуги, условия сотрудничества с партнерами могут быть ужесточены. В каком-то смысле такое положение дел можно будет трактовать как ограничения, но наступление таких последствий не обязательно», – считает С.Печников.

Как сообщалось ранее, проект требований к потребительскому стандарту был разработан и опубликован службой Банка России по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров.

Источник: [Финмаркет](#) , 21.03.16