

О том, как устроен надзор за страховыми компаниями, как регулятор контролирует продажу полисов ОСАГО и почему полезно как можно чаще жаловаться на страховщиков, в интервью «Банки.ру» рассказала начальник главного управления Банка России по Центральному федеральному округу Ольга Полякова.

– Как распределены надзорные функции за страховым рынком между центральным аппаратом Банка России и главным управлением по Центральному федеральному округу?

– В зону ответственности главного управления Банка России по ЦФО входят страховые компании, зарегистрированные на территории округа, за исключением крупных страховщиков, которые поднадзорны центральному аппарату Банка России, департаменту страхового рынка. Департамент отвечает за все крупные страховые компании в Российской Федерации. Надзор над всеми остальными страховщиками осуществляют три территориальных центра. Кроме главного управления Банка России по ЦФО, это Северо-Западное и Сибирское главные управления.

– Крупные страховщики выделяются по размеру активов или сборам?

– Крупные страховые компании определяются по собранным премиям. Первая сотня страховщиков в ренкинге по начисленным страховым премиям, как я уже сказала, – это зона ответственности департамента страхового рынка Банка России. Нам поднадзорны остальные страховщики, действующие на территории Центрального федерального округа, – на данный момент это 159 компаний.

– Каковы полномочия главного управления в сфере надзора за страховщиками, с кем оно взаимодействует?

– Мы осуществляем дистанционный надзор за страховыми компаниями. На прямые проверки в системе Банка России выходит главная инспекция Банка России. Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров занимается жалобами граждан. Мы взаимодействуем со всеми подразделениями Банка России и

получаем от них оперативные сигналы об ухудшении ситуации у страховщика – например, по выплатам.

– Большинство страхователей сегодня волнует ситуация с ОСАГО, особенно в свете последних событий с повышением тарифов и страховых сумм, временным ограничением лицензии «Росгосстраху». Как эти события повлияли на рынок ОСАГО?

– Мы контролируем ситуацию с продажей полисов ОСАГО, в режиме онлайн получаем информацию о том, как происходят продажи, есть ли нарушения, например навязывание продуктов. Ежедневно в 18:00 мы имеем сводку по ситуации на рынке ОСАГО, направляем ее в департамент страхового рынка и службу по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров для контроля действий страховщиков.

На этом рынке отмечается положительная динамика: снижается количество случаев злоупотреблений, навязывания продуктов, неправильного исчисления коэффициентов «бонус-малус». К сожалению, нарушения все еще есть. И, несмотря на улучшение ситуации с жалобами по ОСАГО, мониторинг мы не отменяем, потому что это социально значимый рынок. Необходимо понимать, что там происходит, и вовремя принимать меры, чтобы нарушений не было.

– Вы сказали, что мониторинг ситуации на рынке ОСАГО осуществляется в режиме реального времени. Вы контролируете ситуацию с продажами полисов через базу Российского союза автостраховщиков?

– Нет, у нас есть свои методы мониторинга. Сотрудники 16 территориальных отделений главного управления по ЦФО отслеживают ситуацию с продажами полисов с помощью визуального контроля продаж, а также взаимодействуя с органами власти на местах.

– В каких регионах ЦФО сейчас наибольшие проблемы с рынком ОСАГО?

– Весной-летом мы видели достаточно много жалоб по поводу навязывания дополнительных услуг, причем подавляющее большинство – из Орловской и Тульской

областей. Сейчас тенденция изменилась. Примерно с конца июля практически во всех регионах ЦФО мы наблюдаем увеличение жалоб на неправильный расчет коэффициента «бонус-малус» – когда страховые компании при заключении договора не учитывают историю безаварийной езды клиентов.

– Недавно Банк России выпустил информационное сообщение, в котором предостерегал граждан от покупки полисов ОСАГО по заниженным ценам – по тарифам ниже регламентированных ЦБ. Речь о поддельных бланках ОСАГО или о несоблюдении закона со стороны страховщиков и их агентов?

– У нас есть информация, что предлагаются полисы по заниженной цене. А вот кто предлагает?.. Есть предположение, что это мошеннические действия. Мы проверяем данные.

Речь в данном случае о том, что тарифы на этом рынке строго регламентированы. В соответствии с указанием Банка России у базовых тарифов по ОСАГО есть нижняя и верхняя границы. И если на рынке появились полисы по цене существенно ниже нижней планки, возможно, это мошенничество. Возможно, это поддельные полисы, и тот, кто их продает, не обладает полномочиями по продажам. Надо смотреть, является ли этот страховщик действующим, обладает ли он лицензией. Это несложно определить, зайдя на сайт Банка России. Надо проверять полномочия агента. Если агент предлагает такой полис, необходимо убедиться, что у него есть доверенность от действующей страховой компании.

– Как изменилась ситуация на рынке с введением электронного полиса ОСАГО?

– Проект только начинается, и делать какие-то выводы еще рано. Введение электронного полиса, конечно же, поможет ускорить заключение договоров. В целом это повысит и качество сервиса, и доступность услуги. За последние десять лет мы привыкли к электронным билетам, например, на городской транспорт, на авиаперелеты. Для нас это естественно. Если электронный страховой полис тоже войдет в обычай, это облегчит жизнь и страхователям, и страховщикам. Кроме того, заключение договора ОСАГО с помощью электронного полиса позволит избежать навязывания дополнительных услуг и продуктов.

Есть еще одна проблема, которую может решить электронный полис ОСАГО, – чрезмерные вознаграждения агентам при заключении договора. Предельное значение агентского вознаграждения установлено, и в правилах Российского союза автостраховщиков об этом говорится. Но, к сожалению, контролировать данный процесс достаточно сложно. Одна из задач страховщика – снизить расходы в этом секторе.

– Вы говорили о навязывании услуг. Планирует ли Банк России как-то повлиять на эту ситуацию?

– Банк России готовит минимальные стандартные требования к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования, предусматривающих введение на страховом рынке так называемого периода охлаждения, в течение которого страхователь – физическое лицо вправе отказаться от договора страхования с возвратом страховой премии.

– Сегодня активно развивается рынок банкострахования, который характеризуется очень высокими агентскими вознаграждениями. Вы считаете эту ситуацию нормальной или каким-то образом препятствуете таким вознаграждениям?

– К банкострахованию как сегменту страхового рынка у нас претензий не так много. Для страхового надзора работа страховщика в сегменте банкострахования – один из вариантов продаж, стимулирующих рост портфеля. В том, что страховщик работает с банками, нет ничего плохого. Другой вопрос, что проблемы с размером вознаграждения, которое страховщик платит агенту, кем бы он ни был – банком или посредником, – действительно могут возникать. Мы смотрим, реальное ли это страхование, не является ли это элементом дани агенту за подключение. Важно сопоставить эти платежи. Если агенту перечисляется большой процент от страховой премии, мы сразу начинаем анализировать: что с выплатами и с активами. Это сигнал для нас, чтобы посмотреть, каково финансовое состояние страховщика, где размещены его активы.

– При заключении кредитных договоров банки предлагают или обязывают заключить ряд договоров страхования. Страхование имущества, титула при ипотеке, от несчастных случаев, страхование жизни, от финансовых рисков, рисков потери работы. Можно ли человеку отказаться от этих видов страхования и получить кредит?

– Это добровольные виды страхования, и человек вправе отказаться. Вопрос, каким образом тогда будет возмещать этот риск банк. Банк либо повышает ставку по кредиту, либо отказывает в заключении кредитного договора, поскольку риски без этой страховки становятся неподъемными для кредитной организации. У нас есть различные варианты заключения договоров. В ипотеке есть стандарты АИЖК, они достаточно продуманны и прозрачны.

– Разъясните, что делать страхователю, если у его страховщика отозвали лицензию либо она приостановлена.

– Здесь есть два варианта действий: для обязательного вида страхования, например ОСАГО, и для добровольного, например каско. Если это ОСАГО и у страхователя наступил страховой случай, а лицензия страховщика отозвана, нужно обращаться в соответствующее профессиональное объединение страховщиков – в Российский союз автостраховщиков. И РСА урегулирует выплаты по такому страховому случаю. Когда же речь о добровольном страховании, а лицензия отозвана либо приостановлена, в компании работает временная администрация. При наступлении страхового случая необходимо обращаться во временную администрацию, она выставляет заявленные убытки, и дальше работа идет, как обычно. Также есть вариант, когда лицензия страховщика приостановлена, однако основания для назначения временной администрации отсутствуют. В этом случае потерпевший должен обращаться непосредственно к страховщику, который, несмотря на приостановление действия лицензии, обязан урегулировать убытки. В случае признания страховщика банкротом и назначения судом конкурсного управляющего обращаться за выплатой следует к последнему. Страховщик обязан урегулировать все убытки. Если есть проблемы, необходимо решать гражданско-правовой спор в суде.

– На что следует обращать внимание потребителю при выборе страховой компании?

– Во-первых, надо удостовериться, что у страховой компании есть действующая лицензия. А во-вторых, конечно, необходимо очень внимательно смотреть договор. Хотя бы на элементарном уровне нужно разбираться в страховой лексике. Или обязательно по всем пунктам задавать вопросы. Проблемы возникают при разном понимании сторонами условий договора. Страхователь должен понимать, что имеет в виду страховщик. При каком страховом случае наступает возмещение и в каком размере. Что такое «франшиза», что такое момент наступления страхового случая, каким документом и в какие сроки необходимо оформить заявление о наступлении страхового случая. Добросовестный страховщик подробно объясняет и положения договора, и значение

тех или иных специальных терминов. При общении со страховщиком или агентом это важно узнать. Не просто заключать договор на страхование дома, а понимать, например, будет ли выплата, если пожар произошел по вине собственника.

В случае, когда речь идет о полисе ОСАГО, компанию можно проверить на сайте Российского союза автостраховщиков. Для этого надо ввести в специальном разделе сайта номер страхового полиса. Если полис действующий, вы получите ответ, содержащий информацию о том, какой компании принадлежит данный полис, и статус лицензии страховой компании.

При заключении договора участия в долевом строительстве и выборе страхования как варианта обеспечения можно направить запрос в Банк России о соответствии страховой организации требованиям статьи 15.2 Федерального закона №214.

– Куда жаловаться, если клиенту навязывают дополнительные услуги при заключении договора ОСАГО? Как потратить на это меньше времени и получить максимальный результат?

– На сайте Банка России есть интернет-приемная: жалобу можно оставить в электронной форме, там же можно прикрепить сканы всех документов. Поскольку у страховых компаний клиентов очень много, иногда, когда в жалобе указаны только фамилия имя и отчество, осуществить надзорные мероприятия не представляется возможным. Поэтому я советую приложить максимальное количество документов, которые имеют отношение к вашей ситуации.

Работа с жалобами – один из приоритетных проектов блока некредитных финансовых организаций в Банке России. Он даже называется «жалоба как подарок». Ведь для нас жалоба является первым сигналом, что в компании что-то не так. Жаловаться нужно и еще по одной причине. Когда пожаловался кто-то один, приложил доказательства по факту нарушения – с ходу штраф 50 тысяч рублей. Для страховой компании это пустяк, по сути, ничто. А когда таких жалоб 10, 20, 100 – это уже для любой страховой компании ощутимо.

– По информации СМИ, именно на страховщиков приходится наибольшее количество

жалоб из всех участников финансовых рынков, которые контролирует ЦБ. В ЦФО такая же ситуация?

– Из рынков некредитных финансовых организаций – да, наверное, это самый большой процент. Но на банки жалуются в разы больше. Основной поток обращений именно по кредитным организациям. Для сравнения: за первый квартал 2015 года жалобы на кредитные организации составили 68% от общего количества, по вопросам страховой деятельности – менее 1%, порядка 17 тысяч обращений.

– Центробанк утвердил изменения в рекомендации для страховщиков ОСАГО: потребители теперь могут снимать процесс заключения договора на видео. Кроме того, компания обязана ознакомить клиента с правилами, в том числе по системе коэффициента «бонус-малус». Есть ли какие-то прогнозы у ЦБ: насколько часто страхователи будут пользоваться этим правом? Много ли сейчас жалоб с приложенными аудио- и фотодоказательствами?

– На сегодняшний день количество подобных жалоб минимально. Обычно все ограничивается письменным обращением гражданина в Банк России с описанием произошедшей ситуации. Как правило, этого недостаточно – нужны доказательства. Они необходимы и для принятия надзорных мер к страховщику, и для возможного суда. Мы сейчас как раз следим за тем, чтобы страховщики не препятствовали этому. Когда клиент приходит в офис, он имеет право зафиксировать свое общение со страховщиком на диктофон, имеет право на видеосъемку. Причем страховщик обязан не только не мешать этому, но еще и проинформировать клиента о том, что у него есть такие права.

Такие доказательства помогут нам объективно оценить ситуацию и отделить обоснованные жалобы от наговоров. Вы пришли в офис, где вам отказали в заключении договора ОСАГО. Постарайтесь подтвердить свои слова законными методами – либо свидетельскими показаниями очевидца, либо, что проще всего, фиксацией на видео. После этого свою точку зрения на происшедшее выскажет страховщик. Возможно, что-то осталось за кадром – например, некорректное поведение страхователя. Для нас важно предельно объективное рассмотрение каждого случая.

Источник: Banki.ru , 09.11.15

Автор: Жуков Д.