



*До заключения договора с клиентами страховые компании и их представители будут обязаны изложить клиенту под подпись основные параметры страхового продукта. Проект соответствующего указания размещен на сайте регулятора для публичного обсуждения, которое продлится до 14 февраля. «Проектом предлагается установить требование по раскрытию страховщиком минимального объема наиболее важной для потребителя страховых услуг информации о страховом продукте при заключении договора добровольного страхования», – указано в пояснительной записке ЦБ.*

Предполагается, что документ, который каждый клиент должен будет прочесть и подписать до заключения договора, будет содержать информацию по 12 стандартным пунктам, включая реквизиты страховщика, адрес его сайта, территорию страхования, обязанности сторон, порядок и сроки осуществления выплат, период страхования, порядок получения страховой выплаты. Плюс описание досудебного порядка урегулирования споров. Кроме того, в памятке должны быть названы минимум пять страховых случаев и не менее пяти оснований отказа в признании события страховым, все – со ссылкой на правила страхования.

«Шпаргалку» для потребителя рекомендовано составлять в виде таблицы объемом не более двух листов. Использование мелкого шрифта не допускается.

Предполагается, что таким образом клиент сможет принять взвешенное решение о приобретении полиса или отказе от него. «В случае нарушения страховщиком обязанности по раскрытию информации страхователь сможет отказаться от договора страхования и получить назад уплаченную страховую премию», – заявили в ЦБ.

Новые требования предполагается вводить поэтапно: с 1 октября 2021 г. они начнут действовать в отношении личного страхования, с 1 апреля 2022 г. – по другим видам добровольного страхования.

Представители страхового сообщества отметили, что они также считают важным и нужным доносить до клиента информацию о приобретаемом им страховом продукте в простом и доступном виде. «Всероссийский союз страховщиков (ВСС) давно и очень активно работает над разработкой ключевых информационных документов (КИД) для страховых продуктов, и по четырем наиболее массовым продуктам страхования они находятся в высокой степени готовности, с 1 апреля 2021 г. должны всеми страховщиками в обязательном порядке представляться потребителям», – отметил Сергей Ефремов, вице-президент ВСС.

Требования ЦБ будут распространяться и на третьих лиц, заключающих договор страхования. У Ассоциации профессиональных страховых брокеров (АПСБ) уже есть стандарт защиты интересов потребителей, согласно которому брокер обязан в доступной форме проинформировать потребителя обо всех ключевых условиях и особенностях договора. «Когда документ будет согласован и утвержден Банком России, в стандарты АПСБ будет внесено требование об обязательном информировании клиентов согласно новым информационным документам, предоставленным брокеру страховой компанией. Эти требования будут доведены до сведения всех брокеров – членов АПСБ», – заверила Катерина Якунина, председатель совета АПСБ.

Однако страховщиков смущает ряд положений документа, в частности требование регулятора излагать ключевые положения «простым языком». Если разъяснять все термины, документ не уместится на двух страницах, а больше клиент читать не будет. Кроме того, проект указания Банка России предусматривает, что в случае нарушения порядка информирования клиента страховая компания обязана будет вернуть премию по договору. «Но обязанность страховой компании информировать клиента об условиях договора уже закреплена в базовых и внутренних страховых стандартах, за исполнением которых следит ВСС и за нарушение которых на страховую компанию накладываются санкции в виде реальных штрафов», – напоминает Ефремов.

Некоторые страховщики опасаются, что новые правила могут отпугнуть потенциального клиента. «Наши люди впечатлительные, кейсы их, скорее всего, остановят. Зачитаются и забудут, что хотели страховку купить. А количество споров потребителей со страховщиками, возможно, действительно снизится. Вместе с количеством проданных страховых продуктов», – говорит Анастасия Ускова, генеральный директор группы Rocket Humans.

Похожие опасения есть и у представителя ВСС. «Ключевой информационный документ – это помощь потребителю для более легкого понимания сложного продукта и относится больше к понятию « памятка». Подписание каждой страницы информационного документа не повысит простоту его понимания со стороны потребителя, так как этот вопрос может решить только процесс повышения финансовой грамотности населения», – убежден Ефремов.

Между тем юристы считают, что новшество действительно пойдет на пользу клиентам и оставит страховым компаниям меньше пространства для разного рода недомолвок.

«Представляется, что случаи, которые будут описываться в памятках, будут максимально информативны, чтобы избежать и возврата страховых премий, и потенциальных судебных разбирательств. Если брошюры по страховым случаям будут малоинформативны или наполнены заведомо ложным содержанием, то доказать нарушение условий станет значительно проще», – говорит Павел Уткин, ведущий юрист компании Объединенный юридический центр «Парфенон».

Напомним, что ранее подобные стандарты были приняты в страховании жизни. В январе 2019 г. вступил в силу согласованный с ЦБ РФ внутренний стандарт ВСС по страхованию жизни, который установил правила описания страхового продукта в виде памятки. Введенные стандарты обязали страховщиков и банки информировать клиентов о ключевых отличиях страхования жизни от классических банковских вкладов, о ставках и о возможных рисках, которые клиент принимает на себя, оформляя договор. Кроме того, с апреля 2019 г. введено указание ЦБ о раскрытии информации при продаже продуктов страхования жизни. Число жалоб на страховщиков жизни после этого снизилось.

Ведомости, 2 февраля 2021 г.