



*Применение базовых стандартов для страховщиков с 7 мая этого года позволит примерно на треть снизить количество жалоб во Всероссийский союз страховщиков (ВСС) по различным видам страховой деятельности со стороны потребителей по итогам 2019 года. Такой прогноз сделал директор департамента развития имущественного страхования физических лиц ВСС Андрей Знаменский на пресс-конференции во вторник.*

«Наши расчеты показывают, что в автокаско в результате применения стандартов количество жалоб может снизиться на 33%, в ином имущественном страховании физлиц примерно на 30%, и более 30% может составить снижение обращений со стороны держателей полисов, выезжающих за рубеж», — сказал представитель союза. Он напомнил, что один из обязательных стандартов, вступающих в силу в мае, касается проведения операций страховщиками, а второй — работы с клиентами. По словам А.Знаменского, «при подготовке стандартов страховщики попытались устранить «узкие места» в отношении между страховщиками и их клиентами, которые приводят к тому, что компании формально действуют в рамках юридических норм, а фактически такое поведение ущемляет интересы клиентов».

В качестве подтверждения А.Знаменский привел пример, когда «по коробочному» продукту страхователь не может получить выплату, поскольку в момент заключения договора без осмотра имущества его не предупредили о необходимости иметь полный пакет документов на право собственности имущества, которое страхуется. По Гражданскому кодексу страховщик не имеет права проводить выплату при отсутствии имущественного интереса у страхователя, однако это не мешает продавцу получить премию по заключенному договору. Стандарт ВСС обязывает продавца предупредить страхователя о такой ситуации в момент заключения договора.

«Жалобы на такие спорные ситуации составляют от 8% до 12% от общего числа получаемых ВСС жалоб по страхованию жилья», — сказал А.Знаменский.

В качестве другого примера он привел ситуацию, когда «автовладелец, припарковавший вечером автомобиль, утром обнаруживает на нем царапины. Он не может точно объяснить, в какой ситуации они появились. Для оформления выплаты страховщики требуют от клиентов справку из МВД даже при отсутствии явных признаков противоправных действий. Стандартом ВСС установлено, что страховщик при заключении договора должен определить клиенту, в каких ситуациях повреждения можно оформить без справки из МВД и в каких случаях она потребуется. Устранение этих спорных моментов позволит снять около 7% жалоб по автокаско».

Обязательный стандарт по работе с потребителем позволит заключать договоры страхования на условиях рассрочки платежа и прекращать их автоматически в случае

неуплаты очередного взноса. В настоящее время в случае прекращения договора страховщик обязан известить потребителя письменно.

Также с 7 мая усиливаются права страхователей по использованию «периода охлаждения» — времени, когда законодатель позволяет страхователю полностью вернуть деньги по уплаченной премии. Жалобы на нарушение прав в «период охлаждения» составляют 3% от общего числа обращений клиентов.

Директор департамента контроля страховой деятельности ВСС Людмила Сенькина привела такой пример. «Типичная ситуация, когда клиент приобрел страховку в банке, а затем решил от нее отказаться во время действия «периода охлаждения» и сообщил об этом в банк. Банк по какой-то причине это заявление в страховую компанию не передал. В такой ситуации страховщик должен был отказать в применении «периода охлаждения», что несправедливо. После вступления стандартов в силу страховщик обязан включать в договор со страховым агентом положение, обязывающее исполнять эти стандарты. Страховщик обязан будет в указанной ситуации все равно расторгнуть договор на условиях «периода охлаждения» и вернуть клиенту деньги».

Представитель ВСС добавила, что стандарт ВСС запрещает страховщикам или агентам устанавливать зависимость заключения договора по одному виду деятельности от наличия договора по другому виду. «Имеется в виду, например, запрет на принуждение заемщика к приобретению добровольного полиса страхования жизни», — уточнила Л.Сенькина.

При этом она напомнила, что «период охлаждения» распространяется не на все добровольные виды страхования. Так, это правило не действует в отношении полисов выезжающих за рубеж, согласно российскому законодательству.

Финмаркет, 24.04.2019