

## ФИНАНСЫ

ДЕНЬГИ

# Страховка от страховки

*Период, в течение которого можно отказаться от ненужных гарантий, увеличится почти в три раза*

Полина Пулякова

1 января 2018 года вступит в силу указание Центробанка об увеличении «периода охлаждения», в течение которого можно отказаться от навязанной или ненужной страховки, до 14 дней. Впервые норма о «периоде охлаждения» была введена в июне прошлого года, тогда была установлена его продолжительность, которая составила пять дней. Нововведение было связано с практикой навязывания страховок, приобретшей в предыдущие годы массовый характер. Особенно проблемными в связи с этим стали сегменты банковского страхования и ОСАГО (в некоторых случаях автовладельцы могли купить полис ОСАГО только вместе с какой-либо другой страховкой: от несчастного случая, страхование имущества и т. д.).

Сейчас, спустя полтора года, сам Центробанк оценивает эффективность этой меры достаточно высоко: по оценкам регулятора, количество жалоб на навязывание страховок сократилось примерно втрое. Однако правозащитники приводят другие оценки. «Поток жалоб на навязывание страховок сегодня примерно на 1/3 меньше, чем он был в 2015-м и в начале 2016 года. Однако именно эта претензия всё равно остаётся самой распространённой в сфере розничного кредитования», — констатирует Марат Сафиулин, управляющий Федеральным фондом по защите прав вкладчиков и акционеров.

Введя правило об установлении «периода охлаждения», Центробанк не озаботился сбором статистики того, как часто люди пользуются правом отказа от ненужной им страховки, сетуют эксперты. Поэтому официальной статистики нет, а оценки разных профессиональных наблюдателей могут отличаться в разы. Например, в СК «МАКС» в текущем году доля таких страхователей составляет менее 0,3%, в «АльфаСтрахование-Жизнь» — менее 0,5%. По статистике «Зетта Страхования», доля таких клиентов около 1%. В пермском филиале компании с начала года было расторгнуто 0,7% страховых договоров.

## Банковский интерес

Однако эти доли процентов неравномерно распределены по разным видам страхования. «Основную массу договоров страхования, от которых в последующем отказываются клиенты, генерирует банковский канал продаж. Это связано с особенностями внутренних процессов банков. Отдельные скоринговые модели розничного кредитования построены таким образом, что условия кредитования определяются в связке со страховой компонентой — полисом страхования жизни и здоровья заёмщиков», — говорит Евгений Попков, начальник отдела маркетинговых исследований СК «МАКС».

Ирина Дерябина, директор пермского филиала ООО «Зетта Страхование», и вовсе отмечает, что абсолютно все слу-

чай расторжения договоров страхования в текущем году пришлось именно на банкострахование. Проблема, связанная с продажей дополнительных страховок в довесок ОСАГО, отпала одновременно с введением электронного полиса.

**Дмитрий Жуков, руководитель проекта «Банки.ру — Страхование»:**

— Официальная статистика не даёт прямого ответа, но, исходя из факта, что банки осуществляют 87% всех сборов по страхованию жизни, по которому фиксируется наибольшее количество отказов от договоров, лидером в абсолютных показателях, безусловно, являются они.

Этим объясняется большая разница в оценках частоты отказов у страховщиков и банкиров, ведь первые рассчитывают долю отказов исходя из общего количества проданных страховок. «Процент клиентов, решивших отказаться от страховки в «период охлаждения», не превышает 3,5%», — такую оценку приводит Дануте Раудис, директор филиала «Пермский» Уральского банка реконструкции и развития.

**Эльман Мехтиев, исполнительный вице-президент Ассоциации российских банков:**

— Точных цифр нет, и они различаются от банка к банку достаточно существенно. Но во всех известных нам случаях количество клиентов, воспользовавшихся возможностями, предоставляемыми «периодом обдумывания», составляет от 1 до 5% от количества продаж. По опыту других стран и исходя из некоторых исторических аналогий в нашей стране, мы считаем, что в долгосрочной перспективе уровень таких отказов стабилизируется в районе 1%.

По оценкам Марата Сафиулина, правом отказа от страховки пользуется менее 10% заёмщиков. Эта цифра могла бы быть больше, однако существует несколько факторов, которые снижают эффективность «периода охлаждения».

## Безотказная страховка

Но в первую очередь эффективность «периода охлаждения» оказалась не столь высока из-за практики коллективных страховок. При такой организации страховой защиты сторонами страхо-

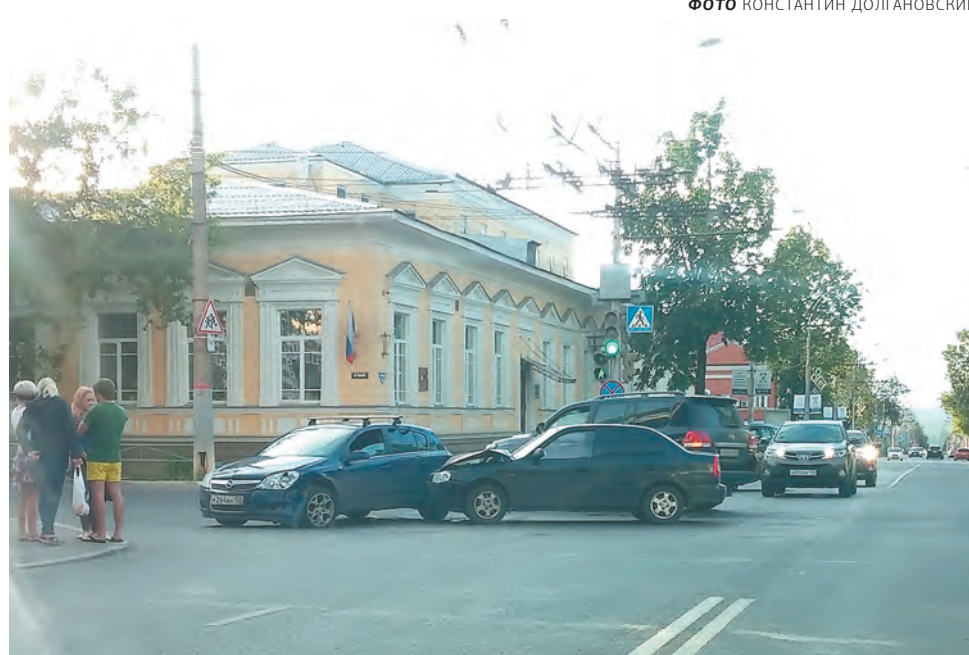


ФОТО КОНСТАНТИН ДОЛГАНОВСКИЙ

**Эксперты говорят, что проблема продажи дополнительных страховок в довесок ОСАГО отпала вместе с введением электронного полиса**

го договора выступают банк и страховая компания, а банковский клиент просто присоединяется к нему. Норма о «периоде охлаждения» на такие ситуации не распространяется, отказаться от страховки в этом случае невозможно.

Единой оценки распространённости такой практики нет. Как сообщили во Всероссийском союзе страховщиков, в настоящее время подавляющее число договоров заключается через коллективные схемы. По оценкам Ассоциации российских банков, до 50% продаж страхования кредита оформляется именно в такой форме. Отдельные страховщики приводят другие оценки.

**Евгений Попков, начальник отдела маркетинговых исследований СК «МАКС»:**

— Коллективными договорами страхования от несчастных случаев и болезней интересуется около четверти банков, развивающих потребительское кредитование и выдачу кредитных карт. Но и они предлагают страховки далеко не каждому заёмщику. В итоге, по нашей оценке, примерно до 10% кредитов могут содержать условия по страхованию в форме присоединения к коллективному договору.

«Схема коллективного страхования существовала и задолго до введения указания о «периоде охлаждения». Но после этого она получила широкое распространение. Из официальной статистики следует, что если в первом полугодии 2016 года число застрахованных по договорам страхования жизни с юридическими лицами составило 88 тыс. человек, то в первом полугодии 2017 года уже почти 3 млн. Конечно, в эту цифру входят не только страховки заёмщиков, но о порядке судить можно», — говорит Дмитрий Жуков.

Эльман Мехтиев подчёркивает, что в настоящее время Банк России совместно с экспертным сообществом рассматривает несколько вариантов решения проблемы — от полного запрета коллек-

тивных программ страхования до распространения на них права на «период охлаждения». Однако внести необходимые изменения пока не получается. Эксперт рассчитывает, что решение будет принято в самое ближайшее время и уже в 2018 году оно обретёт свою правовую форму.

## Вопрос комфорта

Эксперты единодушны в том, что удлинение «периода охлаждения» до 14 дней вряд ли серьёзно повысит долю отказов от страховок. Дмитрий Жуков полагает, что рост количества отказов будет небольшим и обусловит его скорее информационное сопровождение этого нововведения, чем собственно увеличение срока. С коллегами согласен и Евгений Попков, однако он отмечает, что увеличение «периода охлаждения» до 14 дней сделает жизнь страхователей комфортнее — у них будет больше времени на то, чтобы вернуть полис страховщику.

По мнению Дануте Раудис, колебание доли отказов от страховок после 1 января будет зависеть от качества их продажи. «Если клиент будет уверен в необходимости страхового полиса после грамотной консультации специалиста банка, то отказа от услуги не последует. И наоборот, количество отказов может возрасти, если при этом не улучшится качество работы с потребителями банковских услуг», — уверена эксперт.

Правозащитники оценивают решение Центробанка как правильное, поскольку оно создаст более комфортные для потребителя условия для принятия взвешенных финансовых решений. Марат Сафиулин указывает на то, что оно снизит возможности разного рода «хитростей» банков и страховых компаний по затягиванию принятия заявлений (по принципу «Нам бы только пять дней продержаться!»).