



Банк России

КЛЮЧЕВЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ДОКУМЕНТЫ КАК ДРАЙВЕР РОСТА ПРОДАЖ НА СТРАХОВОМ РЫНКЕ

Иван Козлов,

заместитель руководителя Службы по защите прав
потребителей и обеспечению доступности финансовых
услуг Банка России

Январь 2021



Непонимание клиентом реальных характеристик
продуктов

Продажа неподходящих продуктов / не отвечающих
интересам клиентов

Введение в заблуждение относительно стоимости
продукта и порядка оплаты взносов

Предложение одного продукта / услуги под видом
другого

Расхождение ожиданий клиента и реально
приобретенного продукта

2 ТЫС.

жалоб на мисселинг
при реализации
страховых продуктов
за 11 месяцев 2020

13%

отказов по страховкам
от COVID-19



Страхование техники. Комплексная защита от поломки и ущерба

ОЖИДАНИЕ

✓ **Застрахован** от кражи телефона

Страховой риск по договору:
... **кража**, ...

РЕАЛЬНОСТЬ

х **Отказ в выплате** при краже телефона

х Застраховано **только** от кражи с незаконным проникновением (со взломом) в жилище, помещение либо иное хранилище.

х **Не застраховано** от кражи из одежды, сумки или другой ручной клади, находившихся при потерпевшем

! **Скрытие** от клиента, что в реальности является страховым случаем

! **Расхождение** ожиданий клиента и реальных условий страхового продукта, влекущее **невозможность** получения выплаты

! **Снижение** доверия к страховым организациям



Особенности КИД:

- **Краткое** изложение ключевых условий продукта
- Изложение **простым языком, понятным** рядовому потребителю
- **Минимум** отсылочных норм
- **Адаптация** КИД к мобильным устройствам
- **Предоставление** возможности сделать осознанный выбор

ОСОБАЯ ВАЖНОСТЬ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВЫХ ПРОДАЖ



9



4

КИД по массовым страховым продуктам разработаны ВСС при участии Банка России в 2019 году

- ✓ Разработаны на основе **международного опыта**
- ✓ Направленность на **улучшение понимания** продукта каждым клиентом

КИД предусмотрены ВСС к использованию организациями с апреля 2021 года

- ! Сроки внедрения КИД по остальным 5 продуктам **не определены**
- ! Страховщики обеспечивают **возможность** ознакомления с КИД, в т.ч. через Интернет (п.п.5-6 Внутреннего стандарта ВСС)

! Практики мисселинга при продаже страховых продуктов со стороны страховщиков и банков-агентов

1

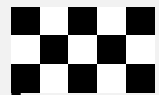
Установление обязанности предоставления клиентам при приобретении договоров ИСЖ и НСЖ «памятки» в табличном виде (Указание Банка России № 5055-У)

2

- Мисселинг **полностью не искоренен**, но изменилось **понимание** продукта
- **Повысилась** осознанность приобретения ИСЖ

Рекомендации по ограничению продажи сложных продуктов с инвестиционной составляющей широкому кругу лиц, не обладающими специальными знаниями
(Информационное письмо Банка России № ИН-01-59/2)

3



Законопроект о **внедрении** правил продаж финансовых продуктов, в т.ч. договоров страхования

4

- Наделение Банка России правом установления правил продаж для финансовых организаций
- Ограничение заключения организациями договоров в случае выявления ненадлежащих практик продаж



Банк России

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

Контактный центр: 8 800 300-30-00, +7 499 300-30-00

Пункт приёма корреспонденции: Москва, Сандуновский пер., д.3, стр.1

Факс: +7 495 621-64-65, +7 495 621-62-88 (проверка прохождения факса + 7 495 771-48-30)

Почтовый адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, д.12

Сайт: www.cbr.ru