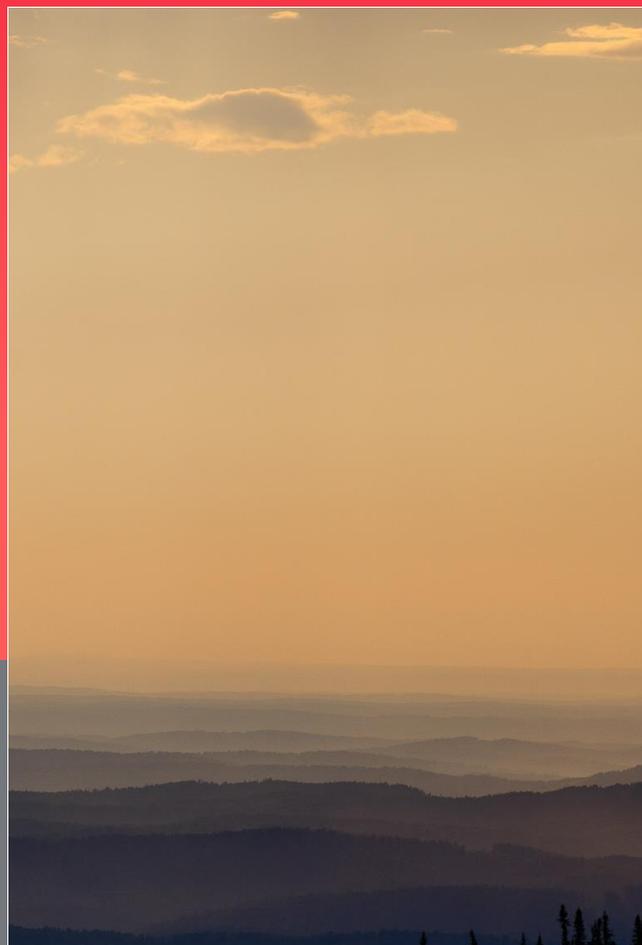




Банк России



ОБЗОР ПРАКТИК РЕАЛИЗАЦИИ СТРАХОВЫХ УСЛУГ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРА

Информационно-аналитический материал

Москва
2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

Проблемы реализации договоров страхования при заключении кредитного договора	3
Навязывание дополнительных услуг и товаров под видом страхования	3
Недостаточное информирование потребителей финансовых продуктов (услуг)	5
Невозможность возврата страховой премии по договорам страхования, заключаемым при получении кредита.....	6

Материал подготовлен Службой по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг.

При использовании материалов обзора ссылка на Банк России обязательна.

Фото на обложке: Shutterstock/FOTODOM

Адрес: 107016, Москва, ул. Неглинная, 12

Официальный сайт Банка России: www.cbr.ru

© Центральный банк Российской Федерации, 2021

ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ ДОГОВОРОВ СТРАХОВАНИЯ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРА

Банк России в рамках мониторинга реализации договоров страхования при заключении потребителями финансовых услуг кредитных договоров выявляет случаи навязывания договоров страхования, прочих товаров и услуг под видом страховых продуктов, введения потребителей финансовых услуг в заблуждение относительно стоимости страхового продукта, а также предложения договоров страхования, не соответствующих интересам потребителей. Данные практики особенно остры для слаботзащищенных слоев населения – лиц с инвалидностью либо имеющих заболевания.

Указанные практики формируют негативный опыт потребителей финансовых услуг и отрицательно сказываются на удовлетворенности страховыми продуктами и услугами финансового рынка в целом и лояльности к страховым компаниям и кредитным организациям, зачастую выступающим агентами страховых организаций. Кроме того, выявляемые неприемлемые практики приводят к неполучению потребителями реальной страховой защиты в ожидаемом объеме.

Другой проблемой реализации договоров страхования при заключении кредитных договоров (в том числе в автосалонах) является непонимание клиентами того, заключается ли договор (договоры) страхования в обеспечение исполнения обязательств по кредитному договору или нет, а также распространяются ли на указанные договоры условия о возврате страховой премии (ее части) в период охлаждения или при досрочном погашении обязательств по кредитному договору.

НАВЯЗЫВАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ И ТОВАРОВ ПОД ВИДОМ СТРАХОВАНИЯ

Банк России отмечает, что агенты страховщиков одновременно с продажей полисов страхования реализуют услуги, не относящиеся к страхованию, что вводит потребителей в заблуждение и формирует неверное представление о приобретенном продукте.

Покупка потребителем прочих товаров «маскируется» под заключение договора страхования. В момент приобретения указанных услуг агенты не разъясняют основные условия и особенности заключаемого договора. Проставляя подписи на документах, заемщики полагают, что приобретают страховую защиту на полную сумму уплаченных денежных средств. При этом страховые полисы, реализованные одновременно с дополнительными услугами и товарами, как правило, имеют низкую потребительскую ценность – в договорах установлена низкая страховая сумма либо в качестве страховых случаев закрепляются события, наступление которых маловероятно.

При отказе потребителя от договора страхования потребитель несет потери в виду того, что возврат осуществляется только страховой премии (ее части), то есть в

несоизмеримом объеме по сравнению с общей суммой, уплаченной клиентом агенту страховщика.

Это влечет прямую потерю денежных средств клиентами, неполучение необходимой страховой защиты и снижение доверия к финансовому рынку.

Кейс 1

При заключении кредитного договора агент страховщика заключил с заемщиком договор на приобретение полиса страхования жизни и флеш-карты с непериодическим изданием «Альманах потребителя». Приобретение страховых услуг и флеш-карты оформлены одним договором. Страховая премия составила 3 тыс. рублей, а стоимость флеш-карты 137 тыс. рублей. Оплата по договору осуществлялась одним платежом.

В кредитном договоре было отмечено, что заемщик согласен на приобретение страховых услуг на общую сумму 140 тыс. рублей.

При отказе от договора страхования/досрочном погашении кредита страхователю подлежала возврату только страховая премия в размере 3 тыс. рублей.

Таким образом, вместе со страховой защитой и под видом договора страхования заемщику был реализован товар, не имеющий отношения к страхованию, что привело к потере денежных средств заемщиком в размере, многократно превышающем стоимость страхового полиса.

Кейс 2

Агент страховщика при оформлении потребительского кредита (автокредита) предложил страхователю оформить договор страхования жизни от несчастных случаев и болезней путем присоединения к программе коллективного страхования, заключенной между страховщиком и банком-агентом, а также приобрести сертификат на дополнительные услуги, оказываемые агентом (юридический анализ правоустанавливающих документов на автомобиль, проверка обременений на автомобиль).

В рассматриваемом случае стоимость дополнительных услуг в несколько раз превышала размер страховой премии по договору страхования.

При этом в сертификате использовались термины договора страхования (срок страхования, страховой сертификат и т.д.), что создало у заемщика ошибочное представление о том, что дополнительные услуги имели отношение к страхованию.

На практике данные услуги обладают низкой потребительской ценностью, а возможность вернуть денежные средства, потраченные на приобретение сертификата, отсутствуют.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Банк России, учитывая требования законодательства Российской Федерации, рекомендует:

- исключить практику введения страхователей в заблуждение относительно стоимости страхового продукта;

- исключить практику предложения дополнительных услуг и товаров под видом страхового продукта;
- усилить контроль при осуществлении продаж страховых продуктов;
- усилить контрольную функцию за деятельностью страховых агентов, в том числе с проведением проверок деятельности агентов, например в рамках контрольных закупок («тайный покупатель»).

НЕДОСТАТОЧНОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ ПРОДУКТОВ (УСЛУГ)

На основе поступающих обращений Банк России отмечает случаи, когда лицам с инвалидностью либо имеющим заболевания продают страховые продукты, условия которых на данную категорию потребителей не распространяются.

В большинстве случаев данная ситуация возникает при оформлении кредитного договора в условиях необходимости подписания большого количества документов, в связи с чем внимательность и восприятие потребителем основных условий договора страхования снижается.

При этом со стороны агента не уделяется должного внимания вопросам информирования потребителей финансовых услуг о наличии исключений из страхового покрытия, в результате чего с потребителем заключается договор страхования при наличии условий, заранее исключающих возможность его исполнения.

Приобретая страховую защиту при получении кредита, заемщик рассчитывает на финансовую помощь при возникновении непредвиденных жизненных обстоятельств. При этом приобретение страховых продуктов, не имеющих потребительской ценности, усугубляет финансовое положение заемщика – страховая премия в указанных случаях в полном объеме не возвращается, а возможность получить страховую выплату отсутствует.

Кейс 1

При покупке автомобиля в кредит гражданином с II группой инвалидности был заключен договор страхования жизни стоимостью 58 тыс. рублей (10% стоимости приобретаемого автомобиля).

При наступлении страхового случая (смерти заемщика) супруга заемщика подала заявление о страховом возмещении в форме погашения кредитной задолженности. В выплате страхового возмещения было отказано по причине наличия у заемщика заболевания, содержащегося в составе исключений из страхового покрытия (данное заболевание также явилось причиной установления инвалидности).

В связи с невозможностью осуществления ежемесячных платежей для погашения кредитной задолженности на приобретенный в семейное пользование автомобиль был наложен арест.

Кейс 2

Страховщик отказал в выплате страхового возмещения выгодоприобретателю (жене

страхователя) по факту смерти страхователя, заключившего договор страхования жизни при получении потребительского займа.

Согласно условиям страхования страховая выплата осуществляется только в случае смерти в связи с заболеванием, впервые диагностированным в течение срока действия страхования либо заявленным страхователем в заявлении на страхование.

При вынесении решения страховщик сделал вывод о том, что причиной смерти страхователя являлось прогрессирование заболевания, выявленного до заключения договора страхования. Из медицинских документов следует, что у страхователя задолго до заключения договора страхования наблюдались жалобы на постоянные боли, в связи с которыми он ежедневно принимал анальгезирующие средства. Кроме того, по данному заболеванию страхователь проходил оперативное лечение (удаление новообразования) до заключения договора страхования.

Однако форма договора уже содержала проставленную типографским способом отметку, означающую согласие с условиями договора и подтверждающую отсутствие у заемщика заболеваний. Указанная отметка страхователем не была скорректирована.

При этом специальные поля для собственноручного внесения сведений об имеющихся заболеваниях отсутствовали.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Банк России, учитывая требования законодательства Российской Федерации, рекомендует:

- исключить практику продажи страхового продукта/услуги, не отвечающих интересам клиента;
- дополнительно обращать внимание и разъяснять потребителю исключения из страхового покрытия, предлагать внимательно ознакомиться с данными исключениями до заключения договора страхования и предоставлять достаточное время для изучения документов;
- предусмотреть возможность собственноручного внесения страхователями в заявление на страхование сведений об имеющихся у них заболеваниях и проводить оценку возможности принятия риска на страхование только после внесения указанных сведений;
- развивать контрольную функцию за деятельностью страховых агентов, в том числе с проведением проверок деятельности агентов, например в рамках контрольных закупок («тайный покупатель»).

НЕВОЗМОЖНОСТЬ ВОЗВРАТА СТРАХОВОЙ ПРЕМИИ ПО ДОГОВОРАМ СТРАХОВАНИЯ, ЗАКЛЮЧАЕМЫМ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ КРЕДИТА

Банком России в рамках рассмотрения обращений потребителей выявляются

различные практики предложения заемщикам кредитных организаций договоров страхования. При этом зачастую заемщики оказываются введенными в заблуждение в отношении необходимости приобретения предлагаемых страховых услуг, их влияния на параметры заключаемого кредитного договора. Кроме того, потребитель рассчитывает на страховую защиту в случае непредвиденных обстоятельств и невозможности погашения кредита, а также на возможность возврата части страховой премии при досрочном погашении обязательств по кредиту.

Банк России отмечает, что вступившие в силу с 01.09.2020 изменения в Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»¹ предполагают возврат страховой премии (ее части) в случае досрочного погашения кредита, а также в случае отказа от договора страхования в период охлаждения. Указанные изменения внедрены законодателем с целью защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг и направлены на обеспечение работы механизма, позволяющего заемщику отказаться от навязанных услуг страхования и получить уплаченную страховую премию либо часть премии в случае досрочного погашения кредитных обязательств.

Вместе с тем Банк России выявляет случаи несоблюдения страховыми организациями и их агентами законодательно установленных требований и случаи необоснованных отказов страховщиков в возврате страховой премии (ее части), что является поводом для поступления в Банк России обоснованных жалоб потребителей страховых услуг.

Кейс 1

Заемщик при получении кредита заключил договор страхования, предусматривающий покрытие двух разных рисков (страхование от несчастных случаев и болезней и страхование жизни заемщика). При этом в договоре страхования указано, что заключение страхового полиса по одному из двух рисков (страхованию жизни заемщика) осуществлено в целях обеспечения исполнения обязательств заемщика по договору и отказ заемщика от его заключения окажет влияние на размер процентной ставки. В таком случае второй риск по договору формально не оказывал влияния на решение о выдаче кредита и на размер процентной ставки. Страховая премия по второму риску была в несколько раз выше.

После досрочного погашения кредита заемщиком было подано заявление о расторжении договора страхования и возврате части страховой премии. При этом заемщику возвращена только часть страховой премии, уплаченной в отношении одного из двух рисков, за вычетом части страховой премии, исчисляемой пропорционально времени, в течение которого действовало страхование.

Кейс 2

Агентом страховой организации при получении заемщиком кредита предложено заключить одновременно два договора страхования, только один из которых отвечал

¹ Далее – Закон № 353-ФЗ.

критериям, установленным Законом № 353-ФЗ в отношении договоров страхования, заключаемых в целях исполнения обязательств по кредитному договору.

При этом принципиальная разница относительно обязательности заключения предложенных договоров страхования и их влияния на условия кредитования заемщику не была разъяснена, в связи с чем заемщик, заинтересованный в получении более выгодных условий по кредиту, был убежден в необходимости заключения двух договоров страхования.

При досрочном погашении кредита страховая премия была возвращена заемщику только по одному полису.

Кейс 3

При оформлении кредитного договора с заемщиком заключен договор страхования, предусматривающий покрытие базовых страховых рисков, характерных для договоров страхования, заключаемых при получении кредита. При этом согласно условиям кредитования указанный договор страхования не был заключен в целях исполнения обязательств по договору кредита, его заключение не влияло на параметры получаемого кредита.

Заемщик был уверен, что при досрочном погашении кредита он вправе претендовать на возврат части уплаченной страховой премии по данному договору. Однако при досрочном погашении кредита в возврате части уплаченной страховой премии ему было отказано.

По приведенным кейсам №№ 1–3 с учетом непредоставления заемщикам полной и достоверной информации о каждой из предлагаемых страховых услуг у заемщиков складывалось представление, что все предлагаемые страховые услуги приобретаются в целях обеспечения исполнения обязательств заемщиков по кредитным договорам, а отказ от их приобретения может повлиять на принятие кредитором решения о заключении договора кредита или на отдельные условия предоставления потребительского кредита. Указанные факты вводили потребителя финансовых услуг в заблуждение и не давали возможности принять осознанный выбор о необходимости заключения договоров страхования.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Банк России, учитывая требования законодательства Российской Федерации, рекомендует:

- разъяснять заемщикам условия заключаемого договора (договоров) страхования, в том числе механизм возврата страховой премии в период охлаждения и при досрочном погашении кредита;
- усилить контроль при продажах страховых продуктов, предлагаемых потребителям финансовых услуг при заключении кредитных договоров;
- в отношении договоров страхования, предусматривающих хотя бы один из рисков в целях обеспечения исполнения обязательств заемщика по договору

потребительского кредита (займа), осуществлять возврат страховой премии по всем предусмотренным рискам в случае досрочного погашения кредитных обязательств либо расторжения договора страхования в период охлаждения;

- при предложении заемщику заключить договор страхования или присоединиться к договору коллективного страхования, на которые не распространяются гарантии по возврату страховой премии (ее части), предусмотренные законодательством, доводить до сведения заемщика в письменной форме информацию о том, что:
 - заключение кредитного договора не зависит от заключения указанного договора страхования и согласие или отказ заемщика от его заключения не влияет на принятие кредитором решения о заключении кредитного договора и/или его условия;
 - к заключенным договорам страхования применяются / не применяются положения о возврате страховой премии (ее части), предусмотренные частью 2.5 статьи 7 и частями 10–12 статьи 11 Закона № 353-ФЗ;
- развивать контрольную функцию за деятельностью страховых агентов, в том числе с проведением проверок деятельности агентов, например в рамках контрольных закупок («тайный покупатель»).

Отмеченные в обзоре недобросовестные практики повлекли применение в отношении страховщиков надзорных мер со стороны Банка России.