

Белокур Алина Геннадьевна

студент бакалавриата
Финансовый университет при Правительстве
Российской Федерации
Москва, Россия
belokur15196@gmail.com

Alina G. Belokur

Bachelor
Financial University under the Government
of the Russian Federation
Moscow, Russia

Вьюсова Софья Арсеньевна

студент бакалавриата
Финансовый университет при Правительстве
Российской Федерации
Москва, Россия
svyusova@list.ru

Sofya A. Vyusova

Bachelor
Financial University under the Government
of the Russian Federation
Moscow, Russia

**МЕРЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ МИССЕЛИНГА
В ИНВЕСТИЦИОННОМ СТРАХОВАНИИ
ЖИЗНИ**

**MEASURES FOR REGULATING MISSING
IN INVESTMENT LIFE INSURANCE**

Аннотация

В статье рассматриваются вопросы, связанные с решением остро стоящей проблемы мисселинга на рынке страхования жизни при продаже такого сложного структурного продукта, как инвестиционное страхование жизни. Проводится анализ российской практики добровольного инвестиционного страхования жизни. Были рассмотрены меры по регулированию прав потребителей данного продукта от государственных органов Российской Федерации. Составлено мнение о механизме работы инвестиционного страхования жизни, выявлены преимущества и недостатки данного продукта. Сделан вывод в виде рекомендаций по решению поставленной проблемы.

Ключевые слова:

страхование, мисселинг, инвестиционное страхование жизни

Abstract

The article discusses issues related to solving the acute problem of misselling in the life insurance market when selling such a complex structural product as investment life insurance. The analysis of the russian practice of voluntary investment life insurance was carried out. Measures to regulate the rights of consumers of this product from government agencies of the Russian Federation were considered. An opinion has been drawn up on the mechanism of operation of investment life insurance, the advantages and disadvantages of this product have been identified. Conclusions are drawn in the form of recommendations for solving the problem.

Keywords:

insurance, misselling, investment life insurance

Огромное количество граждан современной России для накопления средств использовали самый известный способ – банковские вклады. С приходом 2020 года ситуация изменилась: снижение ключевой ставки привело к понижению доходности банковских вкладов коммерческих банков. По этой причине население стало задумываться о разных способах накопления и инвестирования собственных денежных средств. Большая вариация возможностей повлекла за собой разделение общества на две части: часть граждан обратилась на фондовый рынок за облигациями

федерального займа и корпоративными облигациями, другая – к инвестиционному страхованию жизни.

Более того, на рынке присутствует мисселинг из-за того, что инвестиционное страхование жизни может быть сложным для понимания обычными потребителями из-за их структур и инвестиционных компонентов. Риск финансового мошенничества и недобросовестных практик возрастает, спрос на данные продукты увеличивается по мере старения населения и роста беспокойства о финансовом будущем граждан и их семей.

Поэтому все вышеперечисленное обуславливает актуальность данной темы. Изменение реалий связи с событиями 2020 и 2022 годов ставят страховой рынок в условия активных разработок мер по защите прав потребителя в инвестиционном страховании жизни.

Цель исследования заключается в выявлении недостатков в данном продукте и предоставлении мер по регулированию мисселинга на рынке.

Методология. В теоретической основе лежат работы, написанные отечественными и зарубежными авторами, и материалы научных конференций, проведенных в сфере страхования.

Методологическая основа работы построена на таком методе, как анализ научной литературы, который будет применён для составления полноценной картины сущности инвестиционного страхования жизни, что позволит нам сделать из синтеза анализируемой информации соответствующие выводы. Также будут применяться как методы анализа нормативно-правовых актов, аналитический метод, метод экспертных оценок.

Информационной базой служат электронные версии монографий и диссертаций, статьи, статистика разных стран и России и т.д.

Результаты исследования

Страхование жизни является ключевым компонентом экономической системы, который в своей основе представляет стремление как отдельных людей, так и коллективов уменьшить ущерб от пагубных последствий непредвиденных обстоятельств. Чтобы обеспечить себе защиту, они предварительно заключают договор со страховой организацией, внося страховые взносы, чтобы в случае наступления указанного в договоре определенного события иметь право на возмещение убытков. Риск дожития страховщика до определенного возраста или его смерть – объект соглашения в договоре. Страхование жизни как обеспечивает социальную защиту граждан при наступлении критической ситуации, так и выступает

условием для заключения сделок и контрактов между агентами экономической системы, как, например, ипотечное кредитование.

На конференции «InsurSelling» от 21 марта 2024 года президентом Ассоциации Страховщиков Жизни (АСЖ) Дубровином Виктором Викторовичем была представлена презентация под названием: «Страхование жизни: потенциал рынка, изменения и продукты 2024-2026».

На рисунке 1 представлена информация из данной презентации. В ней он указал на то, что с 2013 года за 10 лет сборы по страхованию жизни увеличились в 10 раз. Это указывает на активный рост данного сектора страхового рынка. Также в этой презентации представлены сборы по ИСЖ, которые с 2019 года по 2023 год выросли 196 до 207 млрд руб.



Рисунок 1 – Страхование жизни: потенциал рынка, изменения и продукты 2024-2026 гг. [9]

Инвестиционное страхование жизни (ИСЖ) – это договор между страховщиком и страхователем, по которому потребитель обеспечивается защитой с помощью вложений денежных средств в финансовые инструменты. Физическое лицо имеет право сделать единоразовое вложение при оформлении полиса, либо реализовывать систематически равные платежи за период осуществления договора страхования. Эксперты отмечают, что выгоднее делать постепенные равные платежи для

уменьшения влияния инфляции на денежные средства. Срок полисов в основном на срок от трех до десяти лет. Продукт разделяется на гарантийную и инвестиционную части. Первая считается менее рискованной по причине того, что денежные средства вкладываются в государственные облигации. Более того, она предназначена для обеспечения страхователю его изначальной инвестиции. Вторая часть ИСЖ направлена на более рискованные инвестиции с большой доходностью. За счет второй части данного продукта страхователь может получить дополнительный доход. Однако нюанс состоит в том, что получение второй части – инвестиционной – страхователем зависит от стратегии, составленной либо им самим, либо страховой компанией (в договоре определяется данное условие).

Более подробно можно увидеть то, как работает инвестиционное страхование жизни на рисунке 2.



Рисунок 2 – Как работает инвестиционное страхование жизни [4]

В инвестиционном страховании жизни присутствуют как сильные стороны, так и слабые стороны. Рассмотрим преимущества.

Во-первых, возможность получения налогового вычета по договорам, которые заключены свыше 5 лет. Его можно получить от внесенной суммы в размере 13 процентов. Максимальный размер суммы, с которой можно оформить налоговый вычет – 120 000 рублей. В 2024 году хотят привнести изменения и увеличить сумму до 150 тысяч рублей. Но есть нюанс, который состоит в том, что остальные денежные средства, что будут превышать данную сумму, облагаются подоходным налогом.

Можно увидеть, что получение налогового вычета с инвестиционного страхования жизни является как плюсом, так и минусом.

Во-вторых, денежные средства нельзя конфисковать, изъять по судебному решению, а также наложить на них арест. Более того, в случае развода нельзя разделить имущество между супругами – данные денежные средства принадлежат физическому лицу, заключивший договор страхования.

В-третьих, разделение средств внутри инвестиционного страхования жизни на гарантийную и инвестиционную, что обеспечивает обязательную выплату средств страхователю даже в случае убытков вложенных средств в рискованные инструменты фондового рынка.

Из минусов можно выделить следующее.

Во-первых, нераскрытие информации об инвестировании средств. Страховая компания опирается в управлении инвестиционной составляющей на доверии граждан, так как не раскрывают о стратегиях вложения инвестиционной части договора страхования. Это приводит к риску недобросовестности, который раскрывается в полном или частичном утаивании доходов от вложений с целью обогащения страховым агентом.

Во-вторых, неполное понимание клиента о преимуществах и недостатках инвестиционного страхования жизни из-за намеренного сокрытия информации о продукте страховым агентом при заключении договора страхования, что ведет к мисселлингу на рынке страхования и большому количеству судебных претензий к деятельности страховых компаний, что увеличивает ее расходы на решение жалоб и претензий.

Присутствует мнение, которое сложилось в ходе исследовательских и психологических работ, что огромное количество людей видит страховую деятельность не как работу со страхователем, а как работу с финансовыми потоками. Соответственно, невнимание к гражданам со стороны страховых компаний повышает уровень недоверия к последним уже со стороны страхователей, что влечет за собой большое количество жалоб. Основная причина, по которым происходит торможение развития страхового рынка – неинформированность потребителей в работе страховых продуктов, потому что зачастую страховые агенты не готовы предоставлять прозрачную и ясную информацию.

Мисселинг – это ситуация в практике продаж, которая характеризуется тем, что информация о страховом продукте намеренно искажается или раскрыта не полностью со стороны страховых агентов с целью увеличения выгоды сделки.

Из-за данной практики было огромное количество жалоб как к Финансовому уполномоченному, так и в Центральный Банк.

ИСЖ характеризуется как сложный финансовый продукт, который необходим в пояснении для обычного потребителя услуг страховой компании. Более того, большое количество людей преклонного возраста обращаются за данной услугой, поэтому из-за недостаточности знаний в области страхования могут быть легко обмануты аудиторией.

На конференции «InsurSelling» от 21 марта 2024 года заместитель руководителя Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Колганов Сергей Владимирович представил презентацию на тему: «Устранение мисселинга – основные достижения и основные проблемы» [10]. В ней было указано, что в основном мисселинг происходит от страховых агентов в данных направлениях:

- не сообщают о том, что оказываемая услуга не является вкладом;
- не сообщают о наличии рисков инвестирования;
- не сообщают об отсутствии гарантированной доходности;
- не сообщают о том, что договор заключается не с банком.

Банк России как мегарегулятор финансового рынка реализует такие важные функции, как надзорные и контролирующие, с целью обеспечения защиты прав потребителей финансовых услуг и минимизации мисселинга.

Так, в 2019 году Банк России обязал поднадзорные организации применять скрипты (сценарии) по взаимодействию с потребителем. В них должно наблюдаться качественное информирование физического лица о рисках, возможностях, сроках действия, характеристиках продукта; о порядке и условиях возврата средств и компенсации расходов. Данные скрипты разработаны для сотрудников финансовых организаций, где представлены надлежащие указания о том, что должно и что не должно быть сказано потребителю при приобретении того или иного продукта.

Далее в 2020 году 26 октября Банком России был представлен проект по паспортизации финансовых продуктов (использование ключевых информационных документов (КИД)). В них должны быть представлены в краткой и доступной для

понимания потребителем информация о финансовом продукте. КИД будет использоваться для сложных структурных продуктов, таких как ИСЖ и НСЖ.

Также Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг опубликовала в 2020 году доклад «Обзор неприемлемых практик и рекомендаций», где были представлены актуальные проблемы при реализации финансовых услуг и разработанные меры по их регулированию. Там были приведены ситуации, в которых чаще всего происходит нарушение прав страхователя при приобретении ИСЖ и НСЖ: продажа преимущественно лицам пожилого возраста; «настаивание» в заключении нового договора инвестиционного страхования жизни и накопительного страхования жизни при завершении первого; искажение информации о реальной доходности НСЖ и ИСЖ; неразглашение условий и обстоятельств в случае расторжения договора ИСЖ и НСЖ в период охлаждения; сохранение в тайне условий и порядка расторжения договора инвестиционного страхования жизни и накопительного страхования жизни. В данном документе также представлены рекомендации для потребителя о защите своих прав в тех или иных ситуациях, связанных с ИСЖ и НСЖ [6]

На данный момент Банк России проводит активную политику по установлению новых требований к инвестиционному страхованию жизни для сокращения жалоб на мисселинг со стороны пользователей страхового рынка.

В 2021 году был опубликован документ, где указано о введении Банком России условий проведения ИСЖ для повышения значимости этого продукта и для увеличения доверия со стороны потребителей. В нем сказано, что полис ИСЖ начнет действовать с момента оплаты первого взноса. Страховая компания будет обязана произвести выплату в случае диагностирования у клиента любого заболевания в период действия договора. Это сделает рисковую составляющую таких продуктов более весомой. Также было выявлено, что многие клиенты расторгают договоры страхования жизни после периода охлаждения из-за неуплаты второго взноса. Это говорит о том, что потребитель изначально не был заинтересован в страховке или не до конца понимал её условия.

Теперь период охлаждения для полиса ИСЖ будет увеличен:

- для договоров с регулярными взносами – не менее 1,5 месяца;
- для договоров с единовременным взносом – 30 дней.

Затем были приняты два важных документа на основе работы Всероссийского Союза Страховщиков (ВСС) и Банка России: «Базовый стандарт совершения страховыми организациями и иностранными страховыми организациями операций на финансовом рынке» в 2022 году и «Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих микрофинансовые организации».

В первом документе обозначены цели, которыми являются:

- 1) Обеспечения прав потребителей страховых продуктов и услуг;
- 2) Увеличение уровня защиты информации во время осуществления страховой деятельности;
- 3) Повышение качества финансовых услуг;
- 4) Обеспечение возможности эффективно контролировать деятельность страховых компаний.

Во втором документе прописаны такие цели, как:

- 1) Предоставление защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг;
- 2) Увеличение уровня информационной прозрачности страхового рынка;
- 3) Пресечение практик ненадлежащего характера в отношении потребителей со стороны страховых компаний.

Деятельность, предпринятая различными надзорными и контролирующими органами, повлияла на защиту прав и интересов страхователей, которые приобретали ИСЖ.

По данным Банка России в «Отчете о работе с обращениями» за январь-декабрь 2023 года была представлена такая информация: «Количество жалоб снизилось по всем тематикам. Увеличение доли инвестиционного и накопительного страхования жизни в общей структуре жалоб на мисселинг обусловлено более высокими темпами снижения числа жалоб по другим тематикам» (рис. 3) [7].

Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик, %



Рисунок 3 – Распределение жалоб, связанных с мисселингом, в разрезе тематик, % – Банк России [7]

Заключение

В заключение отметим основные меры по регулированию мисселинга в инвестиционном страховании жизни:

1. Оперативное взаимодействие с потребителем страховых услуг до окончания периода охлаждения через различные способы связи, удобные для клиента: телефонный диалог с помощью службы поддержки, чат-бот на сайте или в мессенджерах через официального представителя компании, мобильное приложение страховой организации.

2. Анкетирование пользователей услуг на полное понимание представленного продукта.

3. Выпуск Банком России как надзорного органа сводки правил и инструкций по определению и устранению мошенничества как со стороны страхователей, так и со стороны страховых компаний – для обеспечения должного уровня безопасности и доверия к обеим группам участников экономического рынка.

4. Сбор информации по финансовой грамотности пользователей страховой компании через анонимные опросы для улучшения качества подачи услуг.

5. Периодические обязательные проверки страховых организаций на соблюдение Базовых стандартов, на предоставление КИДов клиентам и соблюдение «скриптов» продаж со стороны страховых агентов.

6. Программы по повышению квалификации работников страховых организаций.

7. Программы по повышению финансовой грамотности населения через различные каналы подачи информации: аудио- и видеоконтент, передачи на радио, телепередачи, очные и онлайн конференции.

8. Внедрение независимых оценок страховых продуктов и услуг для обеспечения их соответствия требованиям потребителей.

9. Использование искусственного интеллекта для анализа и сбора информации по защите прав пользователей страховых услуг.

10. Диджитализация процесса урегулирования убытка для обеспечения скорости решения проблем потребителей;

11. Организация видео- и аудио фиксации действий сотрудника страховой организации при взаимодействии с клиентом до срока окончания действия договора с целью урегулирования споров до суда по защите прав потребителя и обеспечения возможности провести проверку и оценить действия сотрудника страховой организации.

12. Составление грамотного менеджмента внутри страховой организации для создания правильной мотивации страховых агентов с целью следования ими «скриптов» и предписанных правил поведения с клиентом.[1]

13. Повышение уровня доверия граждан путём создания системы гарантирования по договорам страхования жизни, которая должна обеспечить сохранность долгосрочных вложений граждан. Данная система будет строиться на тех же принципах, что и страхование депозитов в банках и гарантирование пенсионных накоплений.

Подчеркнём, что для дальнейшего успешного развития института страхования важно непрерывное улучшение стандартов защиты прав потребителя, что потребует совместных усилий государства, страхового сообщества и общественных организаций.

В итоге реализация предложенных рекомендаций может принести значительный вклад в становление более справедливой и эффективной системы страхования жизни в интересах всех участников страхового рынка.

Список использованных источников

1. Иди и без подснежников не возвращайся (с): как предотвратить выгорание у менеджеров по продажам// Программа конференции InsurSelling-2024
URL: <https://www.insur-info.ru/InsurSelling/2024/presentations/Shemanovskaya.pdf>
(дата обращения: 24.04.24).

2. Интерактивное приложение к «Отчету о работе с обращениями» // Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг

URL: <https://cbr.ru/Collection/Collection/File/49116/outfile.html#общие-сведения> (дата обращения: 24.04.24).

3. Концепция по совершенствованию регулирования инвестиционного страхования жизни. [Электронный ресурс] URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/51259/concept_2018_1030.pdf – (Дата обращения: 30.03.2024)

4. Макаров С. ИСЖ как страховой продукт с инвестициями внутри [Электронный ресурс] / 2020. – URL: <https://www.finpronews.ru>, свободный доступ. – (Дата обращения 20.04.2024г.)

5. Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков №4 – IV квартал 2023 года // Банк России – URL: https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/48987/review_insure_23Q4.pdf – (Дата обращения: 30.03.2024)

6. Обзор неприемлемых практик и рекомендаций // Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг URL: https://cbr.ru/Content/Document/File/112216/ObzNepPractic_20200821.pdf (дата обращения: 24.04.24).

7. Отчет о работе с обращениями // Банк России – январь-декабрь 2023 – URL: https://www.cbr.ru/Collection/Collection/File/47834/2023_4.pdf (дата обращения: 24.04.24).

8. Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг // Банк России URL: https://cbr.ru/about_br/bankstructute/szpp/ (дата обращения: 24.04.24).

9. Страхование жизни: потенциал рынка, изменения и продукты 2024-2026. // Программа конференции InsurSelling-2024 URL: <https://www.insur-info.ru/InsurSelling/2024/programm.html> (дата обращения: 24.04.24).

10. Устранение мисселинга – основные достижения и основные проблемы// Программа конференции InsurSelling-2024 URL: <https://www.insur-info.ru/InsurSelling/2024/programm.html> (дата обращения: 24.04.24).