

СТРАХОВЩИКИ ОБЗАВОДЯТСЯ СУРДОПЕРЕВОДЧИКАМИ

В РОССИИ ВСТУПИЛИ В СИЛУ СТАНДАРТЫ, КОТОРЫЕ ОБЯЗЫВАЮТ СТРАХОВЩИКОВ ПРЕДОСТАВЛЯТЬ ИНВАЛИДАМ ИНФОРМАЦИЮ В УДОБНОМ ВИДЕ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ КОНКРЕТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЛЮДЕЙ. ЭТА КАТЕГОРИЯ ОСОБЕННО НУЖДАЕТСЯ В ЗАЩИТЕ, А НОВЫЕ СТАНДАРТЫ ПОЗВОЛЯТ ПОВЫСИТЬ ОТКРЫТОСТЬ СТРАХОВОГО РЫНКА И ПРЕДУПРЕДИТЬ НЕДОБРОСОСОВЕСТНЫЕ ПРАКТИКИ. ЛЮБОВЬ ВИКТОРОВА

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц — получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации, начал применяться с 7 мая 2019 года. Он стал результатом совместной работы Банка России и Всероссийского союза страховщиков (ВСС) и обязателен для исполнения всеми страховыми организациями, включая их агентов.

Теперь страховщики должны оказывать клиентам с ограниченными возможностями здоровья всякую помощь в получении исчерпывающей информации о страховых услугах наравне с другими лицами. Речь идет об обслуживании людей с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов по слуху и зрению с учетом требований законодательства о социальной защите инвалидов. В частности, этой категории населения необходимо обеспечить доступ сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, а также возможность увеличения или звукового воспроизведения текста договора страхования и иных документов. Шрифт договора при необходимости должен быть увеличен.

«Жалоб по этому блоку в абсолютном и процентном выражении поступает немного — на них приходится всего около 3% всех жалоб по данной тематике. Однако данная категория людей особенно нуждается в защите, и ВСС считает приоритетом заботу о них», — говорит президент Всероссийского союза страховщиков и Национального союза страховщиков ответственности Игорь Юргенс.

Контроль за соблюдением новых требований будет осуществляться ВСС посредством плановых и внеплановых проверок, а также за счет проведения контрольных закупок и других контрольных мероприятий. В случае невыполне-

ния требований базового стандарта дисциплинарная комиссия ВСС может принять решение о предупреждении, штрафе, исключении страховщика из ВСС, а также о необходимости устранить выявленное нарушение, отмечает Мария Барсова, операционный директор — заместитель генерального директора по имущественным видам страхования САО «Эрго».

Тем не менее экспертов, защищающих права инвалидов, смущает рекомендательный характер новых требований. «В одном из пунктов стандартов указана рекомендуемая норма обеспечения получателя страховых услуг с ограниченными возможностями здоровья. Мы считаем, что целесообразно ввести необходимость обеспечения сурдопереводчика и других специалистов в обязательном порядке страховщиков», — говорит Дмитрий Куликов, руководитель родительского объединения «Я слышу мир!».

ПРОЗРАЧНОСТЬ И ОТКРЫТОСТЬ Новые правила разработаны с целью повышения открытости и прозрачности страхового рынка, улучшения качества страховых услуг, подчеркивает Лейла Баракхина, вице-президент компании «Ренессанс-страхование». «С моей точки зрения, сама идея подобного рода изменений позитивная, так как базовые стандарты призваны пресечь негативную практику отдельных компаний, которая пагубно сказывается на всем страховом рынке. В первую очередь стандарты ориентированы на получателя страховых услуг и призваны выстроить систему отношений между участниками страхового рынка», — говорит она.

По словам Светланы Матвеевой, директора юридического департамента страховой компании «Согласие», инициатива Центробанка сделает страхование еще более клиентоориентированным, доступным для всех категорий

граждан и позволит поддержать культуру обслуживания на современном уровне. А качество оказания страховых услуг, безусловно, косвенно влияет на показатели сборов, так как позволяет повысить лояльность клиентов, добавляет госпожа Барсова.

Процесс взаимодействия с потребителем будет более эффективным, так как он сможет делать рациональный выбор страховых продуктов, говорит Анатолий Самсонов, заместитель директора департамента внешних связей компании «Ингосстрах». В конечном итоге это будет способствовать повышению уровня финансовой грамотности страхователей. «При условии обеспечения контроля соблюдения установленных требований стандарты являются ключевым элементом развития добросовестной конкуренции на страховом рынке», — уверен господин Самсонов.

МНОГОКАНАЛЬНОСТЬ И УМЕНИЕ ОБЩАТЬСЯ Устанавливая единые требования для всего страхового рынка, стандарты не содержат ограничивающих алгоритмов: у страховщиков есть возможность самостоятельно выбрать наиболее приемлемый подход при работе с инвалидами, учитывая бизнес-процессы каждой конкретной страховой компании.

Самое главное при обслуживании людей с ограниченными возможностями — выстроить многоканальность, указывает Елена Мартынова, директор по развитию социального проекта Everland, который нацелен на трудоустройство людей с инвалидностью и предлагает решения для их профессионального роста и интеллектуального развития. Среди последних разработок — скрипты-рекомендации для бизнеса, помогающие обеспечить максимально эффективное обслуживание клиентов с инвалидностью и маломобильных граждан.

«Сурдо- и тифлопереводчики подходят не всегда и не всем людям с глухотой. Нужны не только звонки, но и чаты, и реагирование в социальных сетях, доступность сайтов и мобильных приложений для скринридеров — программ, с помощью которых люди с проблемами зрения выходят в интернет. Необходимо как можно более качественно размещать информацию в текстовом виде, описанную простым языком», — советует госпожа Мартынова.

Чтобы исполнить требования стандартов, страховщикам пришлось переработать большое количество внутренних документов (правила, регламенты, порядки), внести изменения на сайте, а также организовать множество других мероприятий, включая повышение уровня подготовки своих специалистов, а также обучение и организацию работы агентов. «В связи с новыми правилами изменятся многие процессы: заключение и сопровождение договоров, урегулирование требований о страховой выплате, обработка жалоб клиентов, обеспечение офисов», — отмечает Лейла Баракхина.

Введение стандартов не требует значительных финансовых, кадровых и иных затрат для среднего страховщика. Все будет зависеть от специфики взаимодействия с клиентами, инфраструктуры, финансового положения каждого отдельно взятого участника страхового рынка.

Подготовленный персонал — важный фактор при работе с людьми с инвалидностью, подчеркивает Елена Мартынова. «Умение сотрудников общаться с такими людьми и понимание их особенностей и специфики просто необходимы. Это касается всех каналов коммуникации — офлайна, онлайна и колл-центров. В целом для страховых компаний можно применять те же правила, что и для кредитных организаций», — говорит она. ■



НАТАЛИЯ ХОДЬКИНА

ТЕПЕРЬ СТРАХОВЩИКИ ДОЛЖНЫ ОКАЗЫВАТЬ КЛИЕНТАМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ ВСЯКУЮ ПОМОЩЬ В ПОЛУЧЕНИИ ИСЧЕРПЫВАЮЩЕЙ ИНФОРМАЦИИ О СТРАХОВЫХ УСЛУГАХ НАРАВНЕ С ДРУГИМИ ЛИЦАМИ