



**КонфОП**

Международная конфедерация  
обществ потребителей

**Наше право — быть услышанными!**

# СОСТОЯНИЕ УРОВНЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ УЯЗВИМЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



Дмитрий Янин,  
Председатель Правления КонфОП

г. Москва, 30 октября 2019 года



**КонфОП**

Международная конфедерация  
обществ потребителей

**Наше право — быть услышанными!**

# МОНИТОРИНГ ФИЗИЧЕСКОЙ ДОСТУПНОСТИ: БАНКИ



Мониторинг КонфОП «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке сберегательных услуг в России» (декабрь 2018 г. – май 2019 г.)

Двенадцатый промежуточный отчет в рамках Контракта № FEFLP QCBS-4.11 «Проведение независимого мониторинга (общественной инспекции) в области защиты прав потребителей финансовых услуг», реализуемого в рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

# МОНИТОРИНГ



**КонфОП**

Международная конфедерация  
обществ потребителей

**Наше право — быть услышанными!**

## Тематический фокус исследования

- *Доступность для людей с инвалидностью*

## Период проведения

Декабрь 2018 г. – май 2019 г.

## Методы сбора данных

- Кабинетное исследование
- Метод «тайного покупателя»

## Выборка

92 офиса банков

## Региональный охват – 20 регионов

Волгоградская область, Калининградская область, Ленинградская область, Московская область, Нижегородская область, Омская область, Пензенская область, Пермский край, Приморский край, Ростовская область, Саратовская область, Свердловская область, Ставропольский край, Тверская область, Хабаровский край, Челябинская область, Краснодарский край, Республика Татарстан, Астраханская область, Рязанская область

# ВЫБОРКА ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

## БАНКИ

- Сбербанк
- ВТБ
- Газпромбанк
- Россельхозбанк
- Альфа-Банк
- Московский Кредитный Банк
- ФК Открытие
- Промсвязьбанк
- ЮниКредит Банк
- Райффайзенбанк
- Новикомбанк
- Связь-Банк
- Восточный
- Россия
- РОСБАНК
- Совкомбанк
- Всероссийский банк развития регионов
- Мособлбанк
- Уралсиб
- Ситибанк
- Ак Барс
- СМП Банк
- Почта Банк
- Русский стандарт
- Московский индустриальный банк
- Возрождение
- Абсолют Банк

# МОНИТОРИНГ: ЧТО МЫ ИССЛЕДОВАЛИ?

## 1. Благоприятная городская среда:

- звуковой сигнал у светофора;
- сглаженный спуск с тротуара.

## 3. Оснащенность офисов банка:

- пандусы для инвалидов-колясочников;
- широкие дверные проемы или автоматические двери;
- кнопка вызова сотрудника у входа в банк.

## 2. Оснащенность банкоматов:

- клавиши с шрифтом на банкомате с тактильными метками (Брайля);
- разъем для наушников;
- низкий банкомат, адаптированный для колясочников.

## 4. Сайты банковских организаций:

- информация о специализированных офисах;
- наличие специальной версии для слабовидящих.

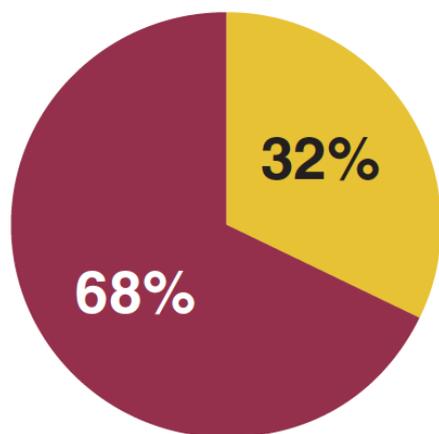
# ЧТО ДОЛЖНЫ ОБЕСПЕЧИТЬ БАНКИ?

Информационное письмо Банка России от 12 мая 2017 г. № ИН-03-59/20  
“О рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения”:

- **Информирование об адаптации отделений** под потребности людей с инвалидностью, в т.ч. на сайтах;
  
- **Требования к банкоматам:**
  - наличие тактильных меток на клавиатуре;
  - возможность использования программы экранного доступа для вывода всей информации, отображаемой на экране банкомата, с применением программных синтезаторов речи;
  - наличие разъема для наушников;
  - возможность повторного прослушивания информации, отображаемой на экране банкомата;
  - возможность вывода информации на экран укрупненным шрифтом;
  - возможность вывода информации на экран в контрастном режиме с выводом текста черными буквами на белом фоне или белыми буквами на черном фоне с возможностью выбора фона (позитив/негатив);
  - наличие контактной информации о возможности получения инструкции по работе с банкоматом укрупненным плоскочечатным шрифтом или шрифтом Брайля.

# САЙТЫ БАНКОВСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

- Версия сайта для слабовидящих есть **только у 4 банков** (Сбербанк, ВТБ, Открытие, Русский стандарт) из всех исследованных.
- **Информация о специализированных офисах, адаптированных для посещения маломобильными потребителями есть у 32% банков.**



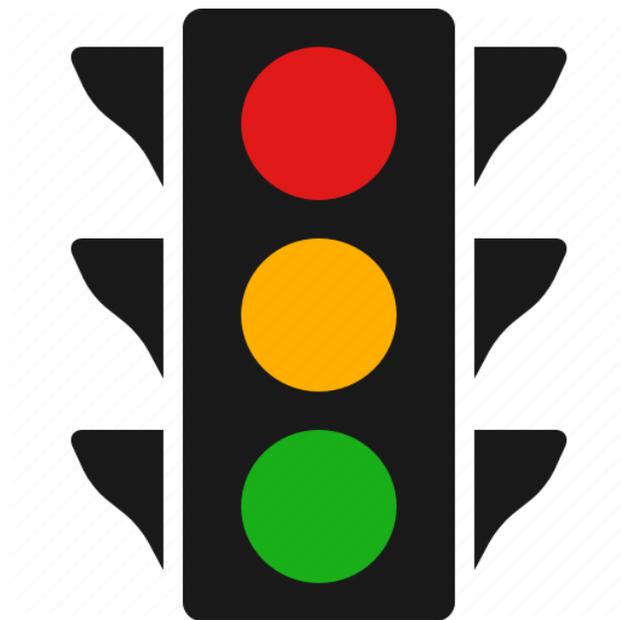
Есть ли на сайтах банков информация о графике работы офисов, адаптированных для посещения маломобильными гражданами?

- Информация присутствует
- Информация отсутствует

# БЛАГОПРИЯТНАЯ ГОРОДСКАЯ СРЕДА

**Сглаженный спуск с тротуара** в пределах 1-2 кварталов от офиса банка

**Светофоры** оснащены звуковым сигналом



**80% офисов**

**53% офисов**

# ОСНАЩЕННОСТЬ ОФИСОВ БАНКОВ

**Пандусы для инвалидных колясок**

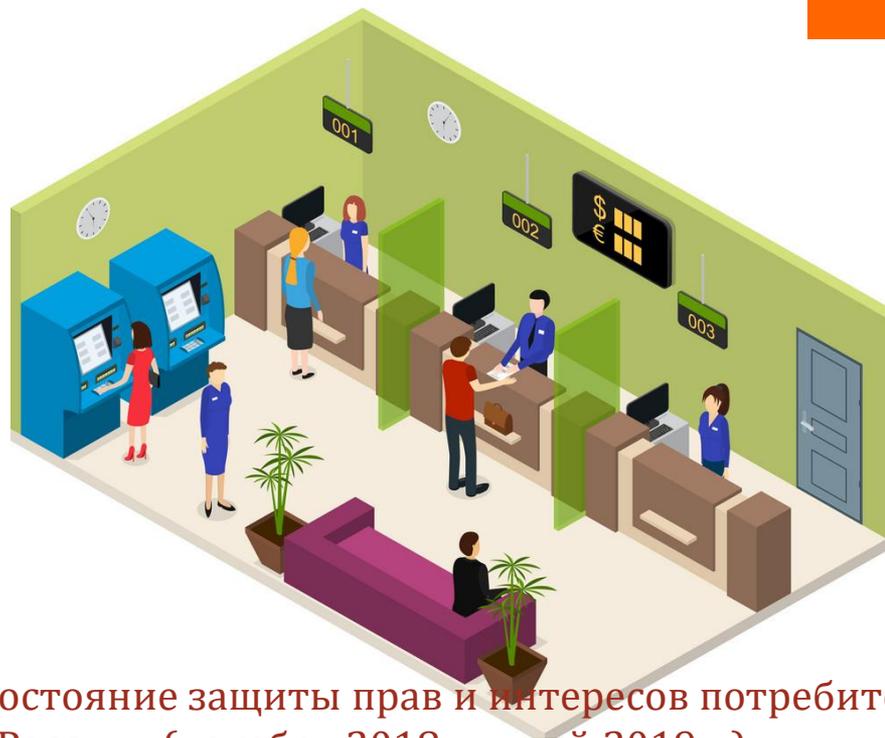
**47% офисов**

**Широкие дверные проемы или автоматические двери**

**50% офисов**

**Кнопка вызова сотрудника у входа в банк**

**39% офисов**



# ОСНАЩЕННОСТЬ БАНКОМАТОВ

Клавиши с шрифтом на банкомате с **тактильными метками (Брайля)**

Разъем для **наушников**

**Низкий банкомат**, адаптированный для людей в инвалидных колясках

**19,5% офисов**

**14% офисов**

**25% офисов**





**КонфОП**

Международная конфедерация  
обществ потребителей

**Наше право — быть услышанными!**

# ДИСКРИМИНАЦИЯ В СТРАХОВАНИИ



Мониторинг КонфОП «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке страховых услуг в России» (июнь-ноябрь 2018 г.)

Одиннадцатый промежуточный отчет в рамках Контракта № FEFLP QCBS-4.11 «Проведение независимого мониторинга (общественной инспекции) в области защиты прав потребителей финансовых услуг», реализуемого в рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации»

## БАНКИ – ЛИДИРУЮЩИЙ КАНАЛ ПРОДАЖ СТРАХОВОК

По данным ЦБ за 2018 год (Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков):

- **наибольший объем собранных банками премий приходится на страхование жизни заемщика, страхование от несчастных случаев и болезней:**

89,3% совокупного объема взносов по страхованию жизни

92% объема взносов по страхованию жизни заемщика

68% объема взносов – от несчастных случаев и болезней

- **вознаграждение кредитным организациям:**
  - 17,2% от совокупных взносов по **страхованию жизни**, привлеченных с помощью банков
  - 40,4% от взносов **по страхованию жизни заемщика**
  - 63,8% по страхованию **от несчастных случаев и болезней**



# СТРАХОВОЙ РЫНОК РАСТЕТ ЗА СЧЕТ СТРАХОВАНИЯ ЖИЗНИ

По данным ЦБ за 2018 год (Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков):

## Драйверы роста (среди потребительского страхования):

- страхование от несчастных случаев и болезней **+ 39.8%**
- страхование заемщиков **+ 32.2%**

Количество договоров страхования жизни заемщиков **+12%**

Средняя страховая выплата по страхованию жизни заемщика упала на 13,0 тыс. руб., **до 73,6 тыс. рублей**

Средняя страховая выплата по страхованию от несчастных случаев и болезней – **36,7 тыс. рублей**

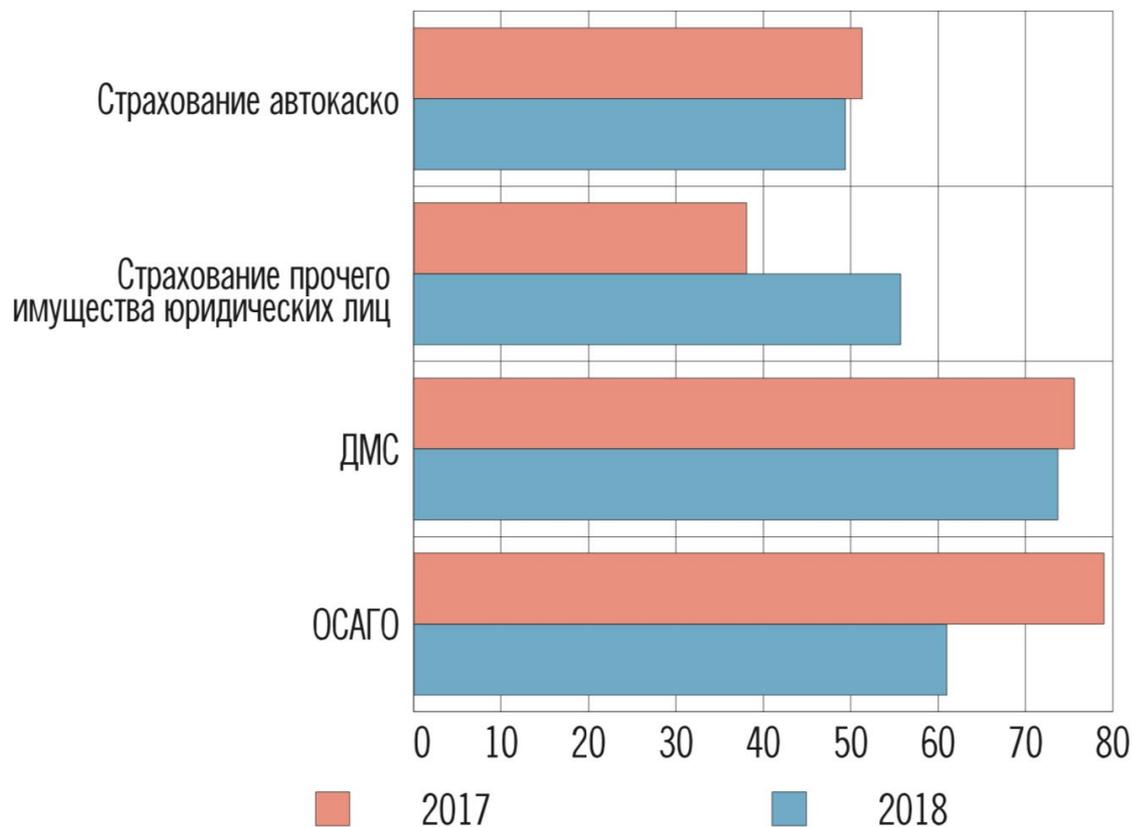


## ВЫПЛАТЫ ПОТРЕБИТЕЛЯМ – РЕКОРДНО НИЗКИЕ

По данным ЦБ за 2018 год (Обзор ключевых показателей деятельности страховщиков):

**Скользящий коэффициент выплат по страхованию от несчастных случаев и болезней – 9,7% (снижение)**

**Ср.: динамика скользящего коэффициента выплат в других секторах (%)**



Источник: Банк России.

# БАЗОВЫЙ СТАНДАРТ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СТРАХОВЫХ УСЛУГ

Базовый стандарт защиты прав и интересов физических и юридических лиц – получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций, объединяющих страховые организации (утвержден Банком России 9 августа 2018 года)

***3.2.3. Запрещается дискриминация получателей страховых услуг при заключении договора страхования. Не является дискриминацией определение условий конкретного договора страхования с учетом степени риска.***



# АНАЛИЗ ПРАВИЛ СТРАХОВАНИЯ: ДИСКРИМИНАЦИЯ

Проанализированы Правила страхования заемщиков и ипотечных заемщиков

**27 компаний**

**4 категории социально уязвимых потребителей:**

- ВИЧ-инфицированные
- Онкологические больные
- Люди с инвалидностью
- Беременные женщины



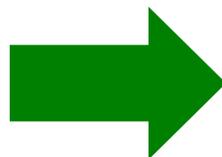
**2 вопроса:**

- Принимают ли на страхование?
- Являются ли страховыми случаи, связанные с состояниями/статусами?

# АНАЛИЗ ПРАВИЛ СТРАХОВАНИЯ: ДИСКРИМИНАЦИЯ

**Главный положительный  
результат:**

**5 страховых компаний из 27  
приняли унифицированные  
правила страхования ипотечных  
заемщиков**



НЕ содержат условий,  
исключающих названные  
социально-уязвимые группы  
потребителей из страхования или  
страхового покрытия

## АНАЛИЗ ПРАВИЛ СТРАХОВАНИЯ: ВИЧ

**1/3 компаний не принимают на страхование** СПИД/ВИЧ-инфицированных потребителей и/или **не признают страховыми случаями события**, наступившие в результате СПИД/ВИЧ-инфицирования!

Другие компании:

- признают такие случаи страховыми, но только если это **будет отдельно прописано в договоре,**
- **предлагают страховку на особых условиях**, если человек поставил в известность о своем заболевании до заключения договора



## АНАЛИЗ ПРАВИЛ СТРАХОВАНИЯ: ВИЧ

Не являются страховыми случаями и не оплачиваются Страховщиком заявленные события, связанные со следующими обстоятельствами, **если иное не предусмотрено Договором страхования**. ... ВИЧ-инфекция, СПИД, связанные с ними заболевания, **независимо от того, при каких обстоятельствах и по чьей вине произошло заражение**

Если Договором страхования не предусмотрено иное... **не признаются страховыми случаями и не влекут за собой возникновение обязанности Страховщика произвести страховую выплату**, если они наступили при: Болезни Застрахованного, **прямо или косвенно связанной с ВИЧ-инфекцией, СПИДом**





# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



МИНИСТЕРСТВО  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНЗДРАВ РОССИИ)

Рахмановский пер., д. 3/25, стр. 1, 2, 3, 4,  
Москва, ТСП-4, 127994  
тел.: (495) 628-44-53, факс: (495) 628-50-58

31.08.2017 № 19/10/5822

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Председателю Правления Союзу  
общественных объединений  
«Международная конфедерация  
обществ потребителей»

Д.Д. Янину

ул. Садовническая, д. 74, стр.1,  
Москва, 115035

Уважаемый Дмитрий Дмитриевич!

Департамент организации медицинской помощи и санаторно-курортного дела Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Департамент) рассмотрел Ваше обращение от 31.07.2017 № 60 о предоставлении информации о научно-доказанных данных о продолжительности жизни лиц, инфицированных вирусом иммунодефицита человека (далее – ВИЧ-инфицированные), и сообщает.

Профильной комиссией Министерства здравоохранения Российской Федерации при главном внештатном специалисте по вопросам ВИЧ-инфекции был проведен обзор данных клинических и эпидемиологических исследований, представленных в общем доступе, предметом которых явились определение продолжительности жизни, причин и вероятности наступления смерти, а также причин инвалидизации и определения сроков трудоспособности ВИЧ-инфицированных, получающих соответствующую терапию.

Современная антиретровирусная терапия кардинально изменила прогноз жизни и смерти ВИЧ-инфицированных [1-4].

На основании 12 широких рандомизированных международных клинических исследований, посвященных изучению продолжительности жизни ВИЧ-инфицированных, установлено, что своевременное выявление ВИЧ-инфекции, раннее начало терапии, высокая приверженность пациента к терапии существенно продлевают продолжительность жизни ВИЧ-инфицированных. Так средняя продолжительность жизни ВИЧ-инфицированных может достигать 35-75 лет [3,5-14].

Вероятность наступления смерти у ВИЧ-инфицированных граждан по сравнению с другими людьми, не имеющими ВИЧ-инфекции, напрямую зависит от своевременности назначения высокоактивной антиретровирусной терапии, возраста пациента, наличия сопутствующих заболеваний, наличия факторов риска для развития сопутствующей патологии [15-19].

Исследование, посвященное проблемам старения и инвалидизации ВИЧ-инфицированных, анализу причин и сроков наступления временной и стойкой нетрудоспособности показало увеличение доли дней временной нетрудоспособности у ВИЧ-инфицированных людей в структуре общей популяции в 3 раза за последние 6 лет [20].

Таким образом, вопросы прогноза жизни и смерти людей, живущих с вирусом иммунодефицита человека, а также причин и сроков наступления нетрудоспособности, индивидуальны и для их оценки необходимо учитывать следующие факторы: возраст пациента, клиническую стадию заболевания, уровень CD4 клеток в крови, наличие сопутствующих заболеваний и факторов риска для развития сопутствующей патологии, сроки начала терапии и приверженность к терапии, наличия фактора внутривенного наркопотребления и анамнеза наркопотребления.

Приложение: на 2 л в 1 экз.

Заместитель директора Департамента

Т.Ч. Касаева

Согласно ответу ведомства на запрос КонфОП (письмо №17-10/5822 от 31.08.2017), «**вопросы прогноза жизни и смерти людей, живущих с вирусом иммунодефицита человека, а также причин и сроков наступления нетрудоспособности, индивидуальны**», и для оценки таких вопросов необходимо учитывать различные факторы, оказывающие влияние на продолжительность жизни ВИЧ-инфицированных граждан.

И.С. Акимовна 627 24 00 (1798)



# АНАЛИЗ ПРАВИЛ СТРАХОВАНИЯ: ОНКОЛОГИЧЕСКИЕ ЗАБОЛЕВАНИЯ

**5 из 27** компаний **отказывают** в страховании людям с онкологическими заболеваниями

**4 из 27** компаний **не признают страховыми случаями** осложнения, возникшие в результате онкологических заболеваний без дополнительных оговорок и условий

В правилах страхования других компаний закреплено, что эта категория потребителей может быть застрахована и сможет получить выплату **только на особых условиях:**

- если заболевание **было выявлено ранее,**
- если **иное не предусмотрено договором страхования,**
- при **действии договора менее года.**



# АНАЛИЗ ПРАВИЛ СТРАХОВАНИЯ: ОНКОЛОГИЧЕСКИЕ ЗАБОЛЕВАНИЯ

Страховщик не принимает на страхование предусмотренный настоящими Правилами риск причинения вреда жизни или здоровью физического лица в результате болезней, в случае, если это лицо ... болело (болеет в настоящее время) каким-либо из следующих заболеваний: ...злокачественными новообразованиями

Не признаются страховыми случаи прямо или косвенно связанные / наступившие в связи с онкологическими заболеваниями, если до заключения договора Застрахованное лицо страдало ...заболеванием и состояло на учете в ...диспансере





# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

«...даже с учетом высокой коморбидности в онкологии, данные официальной статистики **не свидетельствуют о более высокой вероятности смерти больных со ЗНО (злокачественные новообразования) по сравнению с другими категориями больных»**

По данным Росстата, коэффициент смертности россиян в трудоспособном возрасте от ЗНО **в 2 раза ниже** коэффициента смертности от болезней системы кровообращения

Письмо Минздрава на имя Ясина Е.Г. №17-6/505 от 02.04.2019

Федеральное государственное бюджетное учреждение  
«Национальный медицинский исследовательский центр радиологии»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
(ФГБУ «НМИЦ радиологии» Минздрава России)  
249036, Калужская область, г.Обнинск, ул.Королева, д.4,  
тел. +7(495)945-80-20, факс +7(495)945-80-20, E-mail: mail@nmicc.ru  
ОГРН 1027739623031, ОКПО 01966615, ИНН 7714042070, КПП 402501001

20.03.2019 № 01-12-468

на № 17-6/382

от 18.03.2019

Заместителю директора  
Департамента организации  
медицинской помощи и  
санаторно-курортного дела  
Минздрава России

Д.И. БАТУРИНУ

Рахмановский пер., д. 3/25  
Москва, ГСП/4, 127994

Уважаемый Дмитрий Игоревич!

В ответ на Ваше письмо от 18.0.2019г. №17-6/382 сообщаем следующее.

Злокачественные новообразования (ЗНО) являются возраст-ассоциированными заболеваниями. По данным Российского центра информационных технологий и эпидемиологических исследований в области онкологии (под ред. А.Д. Каприна, В.В. Старинского, Г.В. Петровой). Злокачественные новообразования в России в 2017 году (заболеваемость и смертность). М.: МНИОИ им. П.А. Герцена • филиал ФГБУ «НМИЦ радиологии» Минздрава России. 2018, 250 с) максимальный уровень совокупной онкологической заболеваемости в популяции России отмечается в возрастной группе 75-79 лет (1660,2 на 100 тыс. населения соответствующего возраста). При этом средний возраст заболевших в 2017 г. составил 64,4 лет, для мужчин - 64,7, для женщин - 64,2 лет (в 2007 г. - 63,5, 63,8, 63,3 лет соответственно). Наблюдается рост среднего возраста заболевших для большинства нозологий ЗНО как у мужчин, так и у женщин. Эти данные не дают основания утверждать, что онкологические больные в целом теряют трудоспособность раньше, чем пациенты с другими классами заболеваний.

В структуре смертности населения России ЗНО занимают второе место (15,9%; 2016 г. - 15,6%) после болезней системы кровообращения (47,3%; 2016 г. - 48,8%), опередив травмы и отравления (8,4%; 2016 г. - 8,9%). Удельный вес ЗНО в структуре смертности мужского населения составил 17,1%; (2016 г. - 16,7%), женского - 14,7% (2016 г. - 14,5%)

Согласно официальным данным Росстата, коэффициент смертности (число умерших на 100 тыс. населения соответствующего пола и возраста) населения России в **трудоспособном возрасте** от ЗНО (C00-C97) в 2 раза ниже коэффициента смертности от болезней системы кровообращения (БСК) и составлял в 2016 г. 77,9 и 156,7 соответственно. Однако следует подчеркнуть, что наблюдаются гендерные особенности: в популяции мужчин трудоспособного возраста коэффициент смертности от ЗНО в 2,5 раза ниже, чем данный показатель от БСК

(102,0 и 253,5 соответственно), тогда как в женской популяции они практически равны - 51,4 и 51,2 соответственно (Здравоохранение в России. 2017-стат. сб.Росстат. Москва. 2017. 170 с.).

Таким образом, даже с учетом высокой коморбидности в онкологии, данные официальной статистики не свидетельствуют о более высокой вероятности смерти больных со ЗНО по сравнению с другими категориями больных.

*С. Груднев* *Уво-шескин*

Главный внештатный онколог  
Министерства здравоохранения  
Российской Федерации по ПФО, ПФО и СКФО,  
генеральный директор ФГБУ «НМИЦ радиологии»  
Министерства здравоохранения  
Российской Федерации,  
академик РАН

А.Д. КАПРИН

# АНАЛИЗ ПРАВИЛ СТРАХОВАНИЯ: ИНВАЛИДНОСТЬ

Больше четверти компаний **не принимают на страхование** лиц с инвалидностью

**8 компаний из 27** оговаривают **особые условия страхования инвалидов**

В правилах страхования также встречались положения о том, что страховыми случаями не признаются события, наступившие вследствие заболеваний, по которым была установлена группа инвалидности до заключения договора



Страховщик **не принимает на страхование** предусмотренный настоящими Правилами риск причинения вреда жизни или здоровью физического лица в результате болезней, в случае, если это лицо является инвалидом I или II группы

**Не признаются страховыми случаи,** наступившие в результате заболеваний, по которым застрахованному лицу была установлена инвалидность

# АНАЛИЗ ПРАВИЛ СТРАХОВАНИЯ: БЕРЕМЕННОСТЬ

**1/3 компаний исключает из покрытия** случаи, наступившие из-за осложнений или смерти в результате беременности, родов, в ходе лечения бесплодия

**3 компании из 27** исключают такие случаи **без оговорок**

Некоторые правила страхования содержат **особые условия страхования** беременных: например, повышающие коэффициенты

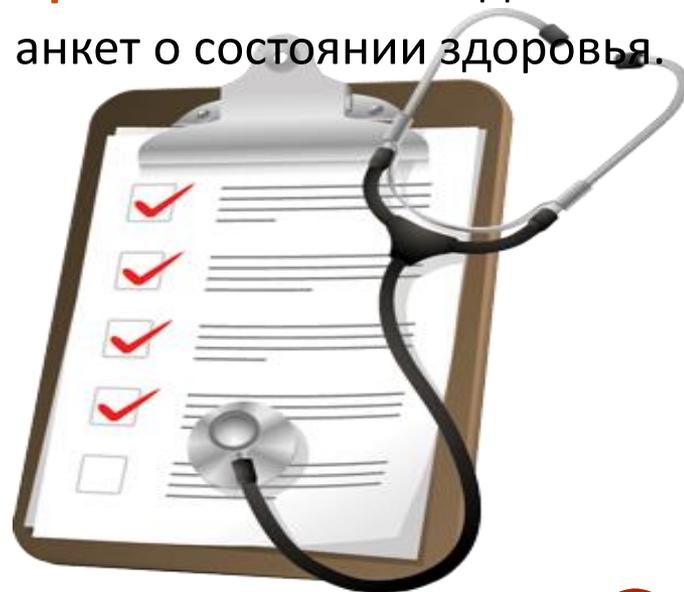


Если иное не предусмотрено договором страховыми событиями не признаются, ...происшедшие вследствие беременности, родов

Страховыми случаями при страховании по рискам, указанным в п.п...Правил, также не признаются: временная утрата трудоспособности вследствие беременности, ее прерывания или осложнения беременности

# ДИСКРИМИНАЦИЯ СОЦИАЛЬНО УЯЗВИМЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- Проблема **остаётся** актуальной
- Оговорка **«если иное не предусмотрено договором страхования...» проблематична** – потребитель может не знать о возможности внести в свой договор изменения
- Компании **не проверяют состояние здоровья потребителей** – ни в одном из банков не запросили медицинских справок или анкет о состоянии здоровья.



# МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ (ВЕЛИКОБРИТАНИЯ) БОРЬБА С ДИСКРИМИНАЦИЕЙ

## ВВЕДЕНИЕ ПОЛНОЦЕННОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О БОРЬБЕ С ДИСКРИМИНАЦИЕЙ:

*Закон о равных правах и недопущении дискриминации* (2010) запрещает незаконную дискриминацию по причине определенных охраняемых по закону **особенностей клиентов** при выдаче или при отказе в предоставлении людям доступа к финансовым услугам, таким как банковские счета, овердрафты, кредитные и дебетовые карты, кредиты, ипотека и договоры о продаже в рассрочку (<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/contents>)

*Особенные черты* включают в себя:

- Ограниченные возможности человека - если у него или у нее есть физическая или умственная патология, которая имеет значительное и долгосрочное негативное воздействие на возможности этого человека осуществлять обычные повседневные действия;
- Возраст,
- Изменение пола,
- Беременность и материнство,
- Раса, вероисповедание, пол и сексуальная ориентация.

Это означает, что кредитные организации не могут отказать инвалидам в выдаче кредита или сделать кредит более дорогим по причине их ограниченных возможностей.

*Комиссия по равным правам и правам человека, Закон о равных правах – Банки и другие поставщики финансовых услуг*  
<https://www.equalityhumanrights.com/en/advice-and-guidance/equality-law-banks-and-other-financial-services-providers>

# МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ (ВЕЛИКОБРИТАНИЯ) УЯЗВИМОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

## Что такое "уязвимость потребителей"?

**Факторы риска**, которые могут привести к уязвимости потребителя, включают в себя:

- низкую грамотность, незнание арифметики и отсутствие финансовых знаний
- физическая недееспособность
- тяжелая или длительная болезнь
- проблемы с психическим здоровьем
- низкий доход и/или наличие долга
- наличие иждивенцев – например, если вы заботитесь о ребенке, пожилom человеке или инвалиде, включая случаи заботы по доверенности, когда человеку приходится принимать финансовые решения за кого-то, кто не способен принять решения самостоятельно.
- пожилые люди, например, в возрасте более 80 лет, хотя такой случай уязвимости является относительным (может быть связан с умственными нарушениями или ограниченными двигательными возможностями, нарушением в работе органов чувств, например, слепота или глухота, ухудшением здоровья, неумением работать с современными технологиями)
- молодой возраст (ассоциируется с недостатком опыта)
- изменения в обстоятельствах (например, потеря работы, потеря близкого человека, развод)
- плохое знание английского языка
- нестандартные требования или кредитная история

# МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ (ВЕЛИКОБРИТАНИЯ) УЯЗВИМОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Управление по финансовому надзору и регулированию FCA описывает **уязвимого потребителя** как человека, который в связи с личными обстоятельствами особенно уязвим для нанесения ущерба, особенно когда компания действует не очень честно (FCA (2015), Выпуск № 8, Уязвимость потребителя, <https://www.fca.org.uk/publication/occasional-papers/occasional-paper-8.pdf>)

Служба по рынкам газа и электроэнергии в Великобритании, регулирующая рынок электроэнергии, определяет **уязвимость** как "случай, когда личные обстоятельства и характеристики потребителя сочетаются с аспектами рынка, и создаются ситуации, в которых он или она имеет намного меньше возможностей, чем обычный потребитель, защищать или представлять свои интересы...и/или значительно больше подвержен ущербу или ущерб является намного более значительным".

Уязвимость может проявляться различными способами и может быть временной, случайной или постоянной. Многие люди в ситуации уязвимости не считают себя "уязвимыми".

## **МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ (ВЕЛИКОБРИТАНИЯ) - УЯЗВИМОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЭФФЕКТИВНОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ**

**Исследовать, как чувствуют себя уязвимые потребители.**

В Великобритании Управление по финансовому надзору и регулированию поручило провести исследование на примере нескольких уязвимых потребителей, чтобы понять, как они себя чувствуют. Оказалось, что:

- **Финансовые услуги, продукты и системы зачастую настроены под большинство клиентов и не учитывают нестандартные потребности тех, кто выходит за стандартные рамки.**

- Ответ персонала по работе с клиентами – будь это непосредственно в отделении банка или по телефону – играет ключевую роль в опыте клиента. У компании могут быть отличные политики или команда специалистов, но **если сотрудники по работе с клиентами не урегулируют должным образом ситуацию, хорошего результата добиться будет сложно.** Эти сотрудники не обязательно должны быть экспертами, но они должны пройти необходимое обучение, чтобы правильно построить общение, знать, кто в организации сможет помочь по конкретному вопросу, как и кому передать вопрос.

- Большинство проблем вызваны неправильным общением или системами, которые не достаточно гибкие для решения проблем и таким образом усугубляют проблемы людей еще больше.

- **Некоторые потребители не могут корректно воспринимать сложную информацию, и им сложно понять разницу между рекламными материалами и важной информацией об их продуктах.**

- В некоторых сферах неправильная интерпретация или слишком ярое соблюдение правила (например, по защите данных или платежеспособности) не позволяет компаниям удовлетворить потребности уязвимых клиентов.

- Многие уязвимые потребители могут стать ценными клиентами, если компании ответят на их потребности и будут проявлять гибкость в отношениях с ними. Однако, данные потребители могут выйти с рынка массовых услуг, а их проблемы могут усугубиться, если их потребности не будут удовлетворены.

## **МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ (ВЕЛИКОБРИТАНИЯ) - УЯЗВИМОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЭФФЕКТИВНОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ**

### **Перенаправление клиента:**

Необходимо направить потребителя в страховую компанию, которая бы хотела предоставить страхование людям с особыми характеристиками, уязвимых клиентов необходимо направлять в сторону более подходящих страховых услуг, если страховщик полагает, что он не сможет предоставить необходимую помощь.

В Великобритании торговая ассоциация страховщиков заключила *соглашение о перенаправлении клиентов*.

Если страховая компания не может предоставить покрытие по причине возраста клиента, они обязаны уведомить клиента о том, что предоставление услуги невозможно по причине возраста, но что покрытие можно приобрести где-то еще и предоставить клиенту информацию об альтернативном поставщике услуг, который предоставляет такие продукты. Такие договоренности можно расширить и на другие виды уязвимых клиентов.

### **В компаниях должна существовать политика высокого уровня по работе с уязвимыми клиентами:**

Чтобы обеспечить единый подход в деятельности компании, очень важно иметь политику высокого уровня по работе с уязвимыми клиентами. Очень важно, чтобы все соответствующие сотрудники были знакомы с этой политикой. Компании должны начать с проверки существующей практики.

### **Понятная коммуникация:**

Информация о факте уязвимости клиента должна быть зафиксирована в его профиле, если это было выявлено в ходе общения с клиентом, данную информацию необходимо регулярно проверять на актуальность.

Компании должны обеспечить предоставление поддержки уязвимым клиентам, чтобы они могли эффективно общаться и чтобы страховщики смогли предоставить обещанные услуги.

**Гибкость в применении политик:** Политики должны исполняться на основании правильного понимания ситуации, особенно в том, что касается политик по защите данных, но также политик о предоставлении гарантий и платежеспособности.



# КонфОП

Международная конфедерация  
обществ потребителей

**Наше право — быть услышанными!**

## РЕКОМЕНДАЦИИ



## **I. Повышение уровня доступности сайтов и отделений финансовых организации для людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения**

- Нормативное закрепление **требований к оснащению офисов банков;**
- Нормативное закрепление **требований к версиям сайтов, доступных для людей с инвалидностью;**
- Усиление контроля за **исполнением требований кредитными организациями.**

## **II. Недопущение дискриминации в страховании**

- Проведение мониторинга исполнения Базового стандарта участниками страхового рынка (ВСС, КонфОП);
- Введение административной ответственности за включение в договор страхования пунктов, дискриминирующих отдельные группы потребителей.

## **III. Проверка предлагаемого страхового продукта на соответствие потребностям потребителя**

Дополнение Базового стандарта требованием обязательной проверки предлагаемого страховщиком или страховым агентом продукта на соответствие требованиям и нуждам потребителя:

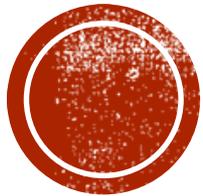
- (1) достаточен ли уровень покрытия для рисков, которые потребитель желает застраховать;
- (2) соответствует ли потребностям и требованиям потребителя стоимость страхования;
- (3) приемлемы ли для потребителя любые исключения из страхового покрытия, ограничения и условия договора.



# КонфОП

Международная конфедерация  
обществ потребителей

**Наше право — быть услышанными!**



115035, г. Москва,  
ул. Садовническая, д. 74, стр.1, офис 4  
телефон +7 495 722-16-27

<http://konfop.ru>