

на нем возникает много проблем, включая мошенничество. Потерявший деньги клиент зачастую не может вернуть их очень долгое время, и здесь страховая компания должна выступить его посредником в диалоге с банком. Еще одно направление сотрудничества – это размещение страховщиками части своих активов в определенных банках.

Виктором Титовым было особо отмечено то, что рынок, на котором действуют банки и страховые компании, весьма гибок и многообразен, он гораздо динамичнее, чем любые схемы и методы регулирования. Эти схемы обычно либо запаздывают, либо внедряются в практику с опережением, что тоже не имеет смысла. Поэтому здесь очень важна совместная конструктивная деятельность участников рынка и профессиональных саморегулируемых организаций, эта деятельность должна мягко корректировать ситуацию на рынке. Благотворность такого рода действий подтверждает и международная практика –

за рубежом, в частности, практикуется использование возможностей сети страховых компаний для продажи и продвижения продуктов партнеров. Вместе с тем была отмечена и необходимость сотрудничества с государственными службами и структурами. С той же Федеральной антимонопольной службой имеет смысл контактировать теснее и банкам, и страховым компаниям – в целях общей нормализации рынка. Кроме того, особый акцент был сделан на том, что страховой продукт – это особый продукт, он направлен в первую очередь на защиту клиентов, поэтому в перспективе нас ждет, думается, бурное развитие такого сегмента страхового рынка, как страхование жизни. И в этом отношении также стоит согласовывать аспекты сотрудничества банков и страховых компаний, иначе каждому в отдельности придется испытывать на себе жесткое давление государственных регуляторов рынка и нести неоправданные потери.

Ты – плохой...

Тему сотрудничества банков и страховых компаний (вкюпе с проблемами в этой области) продолжили обсуждать на «круглом столе». Партнером этого мероприятия выступила группа «Ренессанс страхование», в качестве ведущего предоставившая директора управления по работе с финансовыми инструментами этой компании Антона Барихновского. Он предложил строить беседу в виде вопросов и ответов, и первый такой вопрос был задан представителям банковской сферы: какие проблемы видят банки в области страхового сервиса?

На этот вопрос развернуто отвечала директор департамента ипотечного кредитования инвестиционного банка «КИТФинанс» Анна Козлова. По ее словам, одной из главных претензий банков к страховым компаниям является наличие ошибок в договорах комплексного страхования, которые предоставляют на подписание клиенты банков. Дело в том, что банк оформляет такие документы как закладные, которые в дальнейшем могут быть проданы. При этом передается полный пакет документов по заемщику, вместе с договором страхования, и если там обнаруживаются ошибки, покупатель отказывается приобретать такую закладную. Идет возврат документов, следуют дополнительные вызовы клиентов, требуются извинения, то есть качество обслуживания сразу падает. Поэтому очень желательно уменьшать количество таких ошибок, да и подача документов в банки должна осуществляться вовремя (что бывает далеко не всегда).

Наличие такого рода проблем подтвердили и представители страхового сообщества. Однако у страховщиков тоже выявились претензии к банкам, в частности, несвоевременно доставляются из банка в страховые компании кредитные договоры. Это происходит нередко в самом конце рабочего дня, следствие этого –

задержки в оформлении и ошибки в документах. Есть и трудности контакта с ответственными банковскими служащими, которых в нужное время просто невозможно застать на месте. Вместе с тем были озвучены и методы борьбы с ошибками и накладками. Один из таких методов заключается в том, чтобы на сделку отправлялся сотрудник страховой компании, имеющий при себе мини-компьютер с принтером, так что договор, если в нем обнаружены ошибки, может переделываться на месте. Некоторые компании, например «Ренессанс страхование», перенесли часть своих офисов ближе к Невскому проспекту, в районе которого расположено большинство банков. Это исключает какие-либо опоздания сотрудников, а также облегчает контакты с банковскими служащими.

Одна из проблем банковских структур – выбор надежного и серьезного партнера среди множества страховых компаний. Об этом, в частности, говорила Татьяна Ковалева из Национального резервного банка. Этот банк заключает трехсторонний договор страхования имущества, три стороны которого – это страхователь, страховщик и банк. Как выяснилось, не все страховые компании могут себе это позволить, значит, и выбор компаний серьезно ограничен. Однако на этот счет прозвучали вполне аргументированные возражения страховщиков. Дело в том, что у большинства компаний в их лицензиях третья сторона в договорах не предусмотрена. А в таком случае нужно извещать органы страхового надзора о том, что заключается непредусмотренный устанавливающим документом договор или даже получать новую лицензию на деятельность такого рода.

Банки, естественно, заинтересованы в том, чтобы их партнеры-страховщики были надежны и, что крайне важно, платежеспособны. Для этого требуется узнать ряд вещей, к примеру перестрахованы ли

