

Орланюк-Малицкая Л. А.

*доктор экономических наук, профессор,
Финансовый университет при Правительстве РФ,
кафедра «Страховое дело», зам. зав. кафедрой*

Ретроспективный анализ формирования системы защиты прав потребителей страховой услуги в России ¹

В статье рассматривается исторический аспект проблемы защиты прав потребителя страховой услуги. Показаны основные методы защиты прав страхователя в царской России и в период плановой экономики. Определено место взаимного страхования в системе мер по защите интересов страхователя. Рассматриваются принципы проведения обязательного страхования, применявшиеся в советский период. На основе ретроспективного анализа проблемы внесены предложения по совершенствованию защиты прав потребителя страховой услуги.

Ключевые слова: *страховая услуга, интересы страхователя, история страхования, взаимное страхование, принципы обязательного страхования, советское страхование.*

Orlanyuk-Malitskaya L. A.

*Doctor of Science (Economics), Prof.,
Deputy Head of Chair «Insurance business»,
Financial University under the Government of the Russian Federation*

Retrospective analysis of the formation of the consumer rights protection insurance services in Russia

The article deals with the historical aspect of the problem of protecting the rights of consumers of insurance services. The basic methods of protection of the rights of the insured in Tsarist Russia in the period of the planned economy. The place of the mutual insurance system of measures to protect the interests of the insured. The principles of compulsory insurance, were used in the Soviet period. Based on a retrospective analysis of the problem, proposals for improving the protection of the rights of consumers of insurance services.

Keywords: *insurance services, the interests of the insured, the history of insurance, mutual insurance, the principles of compulsory insurance, the Soviet insurance.*

Необходимость защиты и обеспечения прав потребителей страховой услуги обусловлена рядом факторов, среди которых есть общие для потребителей во всех отраслях экономики, но есть и специфические для страхового дела, которые усугубляются тем, что страхователь является слабой стороной договора. К таким факторам можно отнести следующие.

¹ Статья подготовлена в процессе выполнения исследования «Эффективность функционирования системы защиты и обеспечения прав потребителей страховых услуг» по заказу Финансового университета при Правительстве РФ.

-
- Страховая услуга является сложным товаром, вследствие чего при его приобретении возникает информационная асимметрия между покупателем и продавцом. Страхователь априори является некомпетентной стороной сделки, соответственно, его интересы могут быть ущемлены. Особо уязвимы страхователи – физические лица, поскольку страхователи – юридические лица могут привлечь специалистов при приобретении страховой услуги. Необходимо отметить, что отечественная нормативно-правовая база не делает различий между потребителями страховых услуг – юридическими и физическими лицами, в то время как в европейском страховом праве предусмотрен особый правовой режим для лиц, защищающих некоммерческие интересы.
 - В основе страховой услуги лежит гарантия выплаты страхователю при наступлении определенных договором событий. Зависимость возникновения обязательств по выплате от событий, имеющих вероятностную природу, в ряде случаев сложность установления факта события и величины убытка, не дают возможности прописать юридически исход всех ситуаций. В этом случае на исполнение обязательств страховщиком влияет субъективный фактор, при этом могут быть ущемлены интересы потребителя страховой услуги как слабой стороны договора.
 - Страхователь имеет меньшее, чем страховщик, влияние на формирование условий договора страхования и не имеет рычагов воздействия на финансовое положение страховой компании.
 - Страхование может осуществляться в обязательной форме. Обязательное страхование означает принуждение определенных субъектов к потреблению страховой услуги и теоретически должно сопровождаться дополнительными гарантиями качества страховой услуги и исполнения страховщиком своих обязательств.

В условиях рынка, когда страховая услуга представляет собой товар, а функция страховщика по управлению страховым фондом трансформируется в бизнес, социальная составляющая страхования уступает его финансовой составляющей, что априори ставит задачу защиты интересов страхователей.

В XIX веке в Российском страховании влияние коммерциализации страхования на отношения страховщика и страхователя было хорошо осознано. Приобретение страховой услугой товарной формы, во-первых, отделяло страхователя от управления страховым фондом, во-вторых, порождало противоречие между общественной функцией страховщика

по оказанию страховой защиты и его бизнес-функцией – необходимостью получения прибыли. Противоречивость страховых отношений наиболее четко была сформулирована В.К.Райхером еще в 1947 году:

1. Страховщик выступает, с одной стороны, как хранитель и распорядитель некоторой части общественного продукта, с другой стороны – целью его деятельности является получение прибыли.

2. Страхователь связан с остальными участниками формирования страхового фонда через солидарную раскладку ущерба, но при заключении страховой сделки преследует свои собственные интересы, которые могут отличаться от интересов страхового сообщества.

3. Страховая премия (страховой взнос) с одной стороны, вклад страхователя в формирование страхового фонда как общественной гарантии компенсации ущерба, с другой стороны – это плата страховщику за страховую услугу.

4. Страховая выплата (компенсация ущерба) осуществляется из страхового фонда, который создан для этого страхователями, но для страховщика – это уменьшение капитала, который он может использовать для получения прибыли.

5. Страховой договор, с одной стороны – правовая форма, опосредующая предоставление страховой защиты, с другой стороны – это частная коммерческая сделка.

Эти противоречия проистекают из самой товарной формы предоставления страховой услуги. Они проявляются и в настоящее время, в значительной мере формируя взаимоотношения страхователя и страховщика.

Экономическая наука и практика проведения страхования в России были для своего времени хорошо развиты. Противоречивость интересов сторон в страховании была осознана, и решению этой проблемы уделялось большое внимание. Актуальность проблемы усиливал тот факт, что основную массу страхователей составляли физические лица, не имевшие экономических знаний – ремесленники и крестьяне. Другими словами, страхователь явно представлял собой «слабую сторону договора страхования», а его интересы требовали соответствующей защиты.

В страховой литературе того времени акцентировался тот факт, что противоречивость интересов участников страхования наиболее ярко проявляется именно в коммерческом страховании, отсюда делался логический вывод о необходимости развития страхования взаимного, которое, помимо дешевизны и прочих достоинств, полностью соответствовало веками складывавшейся общинной психологии сельского населения России.

Уровень осознания необходимости защиты интересов страхователей подтверждается тем, что решением проблемы занималось непосредственно правительство России, стремившееся для защиты населения организовать взаимное страхование не только в сельской местности, но и в городах. Именно с осмыслением эффективности страховой защиты на основе взаимности (в том числе — соблюдения интересов ее потребителей) был связан известный исторический факт, когда решение о создании Второго российского страхового от пожара общества, инициаторами которого были шеф жандармов граф А.Х. Бенкендорф, государственный контролер А.З.Хитрово, директор почтового департамента К.Я.Булгаков — обсуждался 2 года (1833—1835 гг.), поскольку в это время возникла идея постепенного введения в городской местности России взаимного страхования по примеру Германии и Франции.

В дальнейшем, в России взаимное страхование было широко востребовано различными слоями населения. Взаимное страхование проводилось как в обязательной, так и в добровольной форме от широкого круга опасностей и к 1913 г. в России на долю взаимного страхования приходилось 26,8 совокупной страховой премии российского рынка².

В настоящее время в странах с развитой экономикой взаимное страхование получило широкое распространение. Следует отметить, что в зарубежной практике взаимное страхование формировалось исторически по инициативе самих страхователей, по мере осознания ими потребности в страховой защите. В России введение взаимного страхования инициировалось государством. Со временем, потребность в нем была осознана не только бизнесом, но и населением, и к началу XX века страхование стало общепризнанным инструментом защиты от стихийных бедствий (прежде всего — пожаров) и других неблагоприятных событий. В частности, известен факт направления ходяков от крестьян Весьегонского уезда Тверской губернии к Ленину с просьбой о возобновлении страхования от огня, при этом имелось в виду земское (взаимное) страхование.

С позиций соблюдения интересов и защиты прав страхователей взаимное страхование имеет следующие преимущества:

- интерес экономический — во-первых, защита именно от тех опасностей, в которых заинтересовано данное хозяйство, в то время как коммерческий страховщик может отказать в страховой защите, поскольку не склонен проводить трудоемкие и низкорентабельные виды страхования; во-вторых, взаимное стра-

² Турбина К.Е., Дадьков В.Н. Взаимное страхование. — М.: Анкил, 2007. — С. 6.

- хование обеспечивает сравнительную дешевизну страховой защиты, поскольку проводится на некоммерческой основе;
- интерес информационный — доступность страхователю информации о премиях и выплатах, то есть — прозрачность страховых операций;
- интерес социально-психологический — возможность принимать участие в выработке стратегии деятельности общества взаимного страхования, участие в разработке правил страхования, в обсуждении других вопросов деятельности. Следует отметить, что взаимное страхование — одна из форм экономической самоорганизации населения, в которой проявляется его социальная активность.

Отсюда следует, что во взаимном страховании интересы потребителя страховой услуги защищены не только нормативно-правовой базой страхования, но и самой организационной формой страховщика, социально-экономической природой взаимности.

Безусловно, применение взаимного страхования имеет определенные ограничения, связанные с организацией страхового фонда. Однако есть обширные страховые поля, где эти требования соблюсти несложно — прежде всего в страховании рисков физических лиц. Мировой опыт подтверждает возможность и успешность использования взаимного страхования в этой сфере. При страховании рисков юридических лиц взаимное страхование также может быть довольно широко использовано за счет применения современных страховых технологий. Опыт России девятнадцатого — начала двадцатого века со всей уверенностью подтверждает эффективность взаимного страхования как инструмента защиты прав потребителей страховой услуги.

Несмотря на очевидные достоинства взаимного страхования как организационной формы страховщика, позволяющей с большим эффектом, чем в коммерческом страховании, защищать интересы и права потребителей страховой услуги — в современной России оно не развивается. Эта проблема имеет не столько экономическую, сколько социальную природу. Если в странах с развитой экономикой (как и в России начала XX века) потребность во взаимном страховании осознана потенциальным потребителем страховой услуги, то в России современной — нет. Ни физические, ни юридические лица не готовы в массе своей покрывать риски друг друга на основе взаимности. Истоки такого восприятия взаимного страхования имеют скорее социально-психологическую, чем экономическую природу и лежат в утрате доверия к любым финансовым институтам и субъектам рынка.

Следует отметить, что общие тенденции развития экономики (мировой опыт) дают возможность прогнозировать изменение ситуации в сфере взаимного страхования. В частности, обращает на себя внимание возникновение и стремительное развитие новых видов самоорганизации населения в финансовой сфере, пока, правда, в основном в сфере инвестиций. Одним из таких вариантов самоорганизации является крауфандинг – взаимное кредитование, которое является полноценной составляющей финансового рынка США с 2012 года. В 2013 году мировой оборот крауфандинга составил 6,4 млрд.долл., из которых на Россию приходится менее 1 млн. долл.³ Тем не менее общий интерес к совместному инвестированию, к развитию кооперативов наблюдается и в России. Можно с определенной долей уверенности предположить, что на этой волне могут получить свое развитие и общества взаимного страхования, что изменит общую ситуацию в сфере защиты интересов и прав потребителей страховой услуги.

В период плановой экономики в условиях государственной ответственности потребителями страховой услуги выступали физические лица, а с 1967 года – колхозы, а затем и совхозы. Страховые интересы потребителей страховой услуги – физических лиц защищались путем:

- разделения объектов страхования на подлежащие добровольному и обязательному страхованию в зависимости от их значимости в экономике страхователя (в то время – семьи);
- работы Госстраха на основе законодательно сформулированных принципов проведения страхования.

Принципы проведения страхования сначала были установлены для обязательного страхования – в 1940 году Законом «Об обязательном окладном страховании». Эти принципы применялись в советском страховании до 1990 года (автоматичность, всеобщность, бессрочность страхования, нормирование страхового обеспечения).

Принцип всеобщности предполагал, что защищены должны быть все объекты, указанные в законе. Для этого, не полагаясь на страхователя, проводилась ежегодная регистрация имущества, подлежащего обязательному страхованию. Это позволяло защищать экономику семьи вне зависимости от сознательности главы семьи.

Принцип автоматичности предполагал, что страхователь не должен заявлять страховщику о появлении в его хозяйстве объекта, подлежащего обязательному страхованию. Имущество автоматически включалось в сферу ответственности, и при очередной регистрации страхователь

³ Зубец А.Н. Социальная привлекательность альтернативных источников инвестиций в современной России. Вестник Финансового университета. – 2015. – № 3. – С. 55.

платил за него взнос. Так, строения считались застрахованными с момента установления на постоянное место и возведения стен и крыши. Если происходил страховой случай, осуществлялась страховая выплата, из которой удерживался страховой взнос.

Из принципа автоматичности вытекал принцип бессрочности: имущество считалось застрахованным весь период нахождения его у страхователя. Обязательное страхование проводилось в бездоговорной форме, то есть, договор страхования не заключался, а сигналом к началу течения ответственности страховщика было появление данного имущества в хозяйстве страхователя.

Принцип нормирования страхового обеспечения имел техническое значение, облегчая страховщику оценку имущества и расчет взноса и снимая противоречия между страховщиком и страхователем при наступлении страхового случая.

Отсюда видно, что у страхователя было больше прав, а у страховщика был гораздо более широкий круг обязанностей и обязательств, чем в настоящее время, и социальная составляющая его деятельности была выражена гораздо сильнее. Сейчас, принуждая к обязательному страхованию, закон не накладывает на страховщика по отношению к страхователю никаких дополнительных обязательств. Так, В.И.Рябкин отмечал, что «Имплозия интересов страхователей и страховщиков может быть следствием утраты страхованием прежней, советского периода социальности и его резкой перестановкой на рельсы бизнеса»⁴.

Добровольное страхование в период плановой экономики проводилось на тех же принципах, что и сейчас, за исключением одного — страхование было добровольным только для страхователя, страховщик же был обязан заключить договор страхования, если к нему обратился клиент и ситуация соответствует правилам страхования.

Экономика семьи в настоящее время кардинальным образом изменилась, поэтому некоторую актуальность имеет сам подход к определению объектов обязательного страхования. Отметим, что сегодня при введении тех или иных видов обязательного страхования речь идет, как правило, о защите интересов социума. Экономика страхователя при этом воспринимается как нечто вторичное и обсуждается только с позиций установления страхового тарифа. Возможно, пришло время несколько сместить акценты при введении новых видов обязательного страхования и скорректировать порядок проведения уже действующих видов.

⁴ Рябкин В.И. Аберрации экономических прогнозов и стратегий развития страхования в России. Финансы. — 2014. — № 5. — С. 46.

Современная система защиты прав потребителей страховой услуги в России начала формироваться с девяностых годов XX века, с изменением парадигмы экономического развития. Становление системы происходило в основном эмпирически, при этом заметное влияние на нее оказали такие факторы, как культурно-историческое наследие страны, психологические установки потребителей страховой услуги, опыт стран с развитым рынком. В настоящее время формирование системы гарантий интересов потребителя не завершено.

Выводы.

1. Структура страхового рынка России должна быть оптимизирована по формам организации страховщика. В связи с тем, что при проведении взаимного страхования интересы страхователей учитываются более полно, а права обеспечиваются в том числе самой формой организации страховщика, с позиций формирования механизма защиты прав потребителя страховой услуги оно должно быть признано приоритетным.

2. Необходимо переосмыслить принципы проведения обязательного страхования, учитывая не только интересы социума, но и интересы страхователя, при этом имея в виду не только общественную значимость того или иного вида страхования, но и:

- влияние обязательного страхования на экономику страхователя;
- соотношение прав и обязанностей страховщика и страхователей.

Используемые источники

1. Государственное страхование в СССР. — М.: Финансы и статистика, 1989. — 336с.
2. Зубец А.Н. Социальная привлекательность альтернативных источников инвестиций в современной России // Вестник Финансового университета. — 2015. — № 3. — С. 51–56.
3. Логвинова И.Л. Взаимное страхование в России: особенности эволюции. — М.: Финансы и статистика, 2009, 175 с.
5. Орланюк-Малицкая Л.А. Проблемы защиты интересов потребителей страховых услуг: системный подход // Экономика, финансы, право. — 2012. — № 4–5. — С. 42–50.
6. Райхер В.К. Общественно-исторические типы страхования. — Москва-Ленинград: Изд-во АН СССР, 1947. — 282 с.
7. Рябкин В.И. Аберрация экономических прогнозов и стратегии развития страхования в России. Финансы. — 2014. — № 5. — С. 44–48.
8. Турбина К.Е., Дадьков В.Н. Взаимное страхование. — М.: Анкил, 2007. — 112 с.