

УДК (UDC) 368.01

Цыганов Александр Андреевич,

д.э.н., проф., зав. кафедрой страхового дела Финансового университета при Правительстве Российской Федерации.

Tsyganov Alexander Andreevich,

D.Sc. in Economics, professor, the Head of insurance business department Financial University under the Government of the Russian Federation.

ГЕНЕЗИС ПРАКТИКИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СТРАХОВЫХ УСЛУГ В РОССИИ

GENESIS OF CONSUMER INSURANCE SERVICES RIGHTS PROTECTING PRACTICE OF IN RUSSIA

Аннотация

Российский страхователь на протяжении практически всего времени развития коммерческого страхования в нашей стране не чувствовал себя защищенным, был заведомо более слабой стороной договора страхования. Ситуация стала меняться благодаря судебным решениям.

Annotation

The Russian insurer did not feel protected for almost the whole period of commercial insurance development in our country, has been known to be the weaker party according to the contract of insurance. The situation began to change due to judicial decisions.

Ключевые слова

Страхование, страхователь, страховщик, страхования компания.

Keywords

Insurance, the insured, the insurer, insurance company.

На протяжении 1990 – 2000-х гг. российский страхователь был слабой стороной по договору страхования, зачастую его права в договоре сводились к минимуму. Доходило и до единственного права, которое прописывалось в договоре страхования, – уплатить вовремя страховую премию. Рассказывают анекдот середины 1990-х гг. про договор страхования жизни, в котором страхователь был одновременно и застрахованным лицом и выгодоприобретателем, вот только страховой риск – смерть застрахованного лица, а выгодоприобретатель должен был лично явиться в офис страховщика для оповещения его о страховом событии. Конечно, такое положение дел могло оставаться без пристального внимания со стороны государства только в условиях малого количества договоров страхования и, соответственно, отсутствию значимого для власти количества жалоб.

Исторически защита прав страхователей в России была прерогативой государственных органов по надзору за страховой деятельностью, которые принимали жалобы и обращения граждан. Еще в первой редакции закона «О страховании» были положения, регулирующие договор страхования и санкции к страховщикам за нарушения условий этого договора. В последствии при принятии Гражданского кодекса эти положения, пусть и не полностью, перешли этот документ. В этой связи законодательство о защите прав потребителей не было принято распространять на страховые отношения. Более того, в Обзоре законодательства и судебной практики Верховного Суда Российской Федерации за первый квартал 2008 г. (утв. Постановлением Президиума Верховного Суда РФ от 28.05.2008) прямо указывалось, что: «отношения по имущественному страхованию не подпадают под предмет регулирования Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и положения данного Закона к отношениям имущественного страхования не применяются».

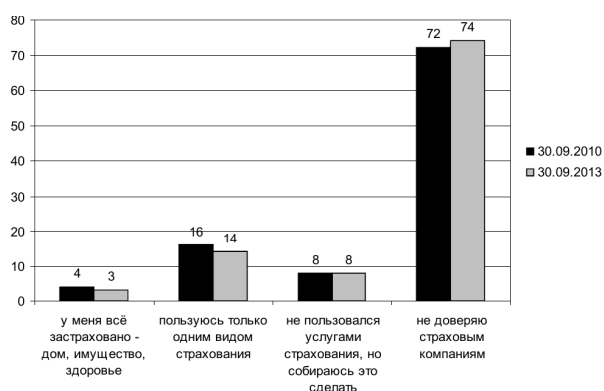
Положение стало меняться с принятием ОСАГО, когда широкие слои населения были вовлечены в страховые отношения, причем в ряде случаев без всякого желания на это. Появилось и значительное количество жалоб, связанных как с работой страховых компаний,

так и явно недостаточной информированностью российских граждан, которые могли на первых этапах введения ОСАГО легко спутать этот вид страхования с автокасco. Но уже в начале – середине 2000-х гг. появились инициативы по организации обществ защиты прав страхователей, а руководство страхового надзора стало признавать проблему асимметрии прав страхователя и страховщика в договоре страхования.

В итоге очень значительная часть российского населения не доверяет страховщикам, причем на протяжении последних лет ситуация мало изменилась (рис. 1). В опросах mail.ru участвовало более 30 000 респондентов со всей России.

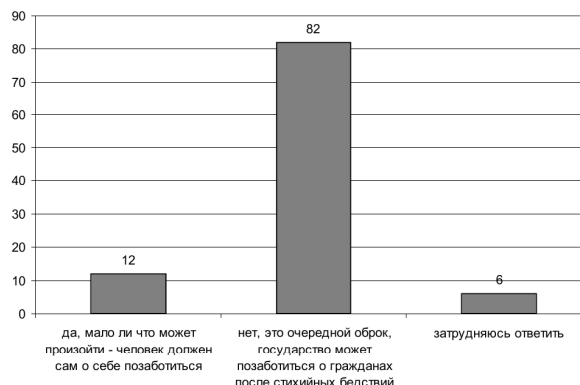
Более того, при обсуждении инициатив российского правительства по введению новых видов обязательного страхования, связанными с трагическими событиями, лесными пожарами и наводнениями в Крымске (2012 г.), Подмосковье (2010 г.), Дальнем Востоке (2013 г.) большинство российских граждан видят в страховании не дополнительную форму защиты, а новый оброк (рис. 2). Очевидно, что уровень доверия к отрасли находится на чрезмерно низком уровне и требуется принятие экстраординарных мер страховщиками, их союзами и государством, в случае его заинтересованности в развитии страхования, в по формированию доверия граждан к национальной системе страхования России.

Рис. 1. Распределение ответов на вопрос «Как вы относитесь к добровольному страхованию?», в % от общего числа ответивших посетителей сайта, сент. 2010г. и сент. 2013г.



Источник: сайт «Новосту@mail.ru», news.mail.ru

Рис. 2. Распределение ответов на вопрос «Нужно ли в России обязательное страхование жилья?», в % от общего числа ответивших посетителей сайта, сент. 2013г.



Источник: сайт «Новосту@mail.ru», news.mail.ru

Ситуация начала меняться летом 2012 г., когда вышло постановление «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», утвержденное Пленумом Верховного суда РФ 28 июня 2012 года. У страхователя появилось право обращаться в суд по месту жительства и без уплаты госпошлины, а также требовать выплаты неустойки (пени) и штрафа в размере 50% от взысканной по решению суда суммы. При этом появилось и право на компенсацию морального вреда, а также должна повыситься информированность граждан об условиях оказания страховых услуг. Стоит отметить появившееся право обществ страхователей и страхового надзора подавать иски в пользу неограниченного круга лиц и требовать признания отдельных положений правил страхования ущемляющими права потребителей страховых услуг.

Данные изменения можно приветствовать, так как у страхователя появляются реальные шансы отстоять свои права в суде. Страховщику становится невыгодной практика занижения страховых выплат в расчете на нежелание страхователя идти в суд ввиду длительности и непредсказуемости судебных процедур. Действительно, ранее страхователь мог рассчитывать, что после полугода судебных мытарств (возможно в чужом городе или далеко от дома) он может получить собственное страховое возмещение и незначительную неустойку. Сейчас же суммы возмещений и компенсаций могут стать для страховщика существенными и должны побудить более клин-

тоориентированно подходить к выплатам. Соответственно, страховые компании стали задумываться о соблюдении уже их прав, обеспокоенность вызывает и возможный всплеск страхового мошенничества. Появились сообщества юристов и бывших сотрудников отделов выплат страховщиков, решивших сделать бизнес, связанный с защитой прав обиженных потребителей страховых услуг.

В тоже время применение именно Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» вызывает ряд вопросов и может привести к негативным последствиям. Например, согласно этому же июльскому решению Пленума Верховного суда РФ Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» применяется в части, не урегулированной специальными законами, что сразу выводит ОСАГО из-под этой инновации по защите прав страхователей. А это наиболее массовый вид страхования в России на сегодня. Также стоит отдельного рассмотрения и вопрос о застрахованных лицах и выгодоприобретателях, которые также являются потребителями страховой услуги, но чьи права могут отличаться от прав страхователей. Чрезмерное усиление прав страхователей, на чью сторону суды более склонны вставать, может привести к негативным для рынка последствиям: уходу с рынка некоторых страховщиков и росту страховых тарифов, в которые будут закладываться повышенные расходы страховщиков на урегулирование страховых случаев.

Страховые отношения имманентно имеют специфику в отношении признания события страховым, когда может уйти значительное время, прежде чем событие признают страховым и определяют размер реального убытка. Данное обстоятельство существенно влияет на размер возможных неустоек (пени). Очевидно, что необходимо установить разумный предел времени рассмотрения и признания страховых событий, равно как и право страховщика на тщательное рассмотрение всех обстоятельств выплата дела. Также в отношении неустоек стоит четко определиться с расчетной базой для определения их размера, учитывающей специфику страхования.

Целесообразно ввести в законное русло деятельность обществ по защите прав страхователей, уравнив их в страховом законо-

дательстве с объединениями страховщиков. В этом случае объединения страхователей смогут и должны будут участвовать в разработке изменений страхового законодательства, особенно в части введения новых видов обязательного страхования. Очевидно, что объединения страхователей смогут принимать участие в деятельности профессиональных объединений страховщиков в случае реализации массовых видов страхования в заранее оговоренных случаях наряду с представителями государства.

Возможно, что решение вопросов защиты и обеспечения прав потребителей страховых услуг лежит в более подробном и единообразном регулировании деятельности в области защиты прав страхователей в профильном законе «Об организации страхового дела в Российской Федерации», в котором можно восстановить некоторые положения, регулирующие договор страхования в части конкретизации прав и обязанностей страхователей, застрахованных лиц и выгодоприобретателей, определить последствия для страховщиков в случаях занижения или затягивания выплат страховых возмещений и обеспечений. В дальнейшем все эти вопросы могут войти в обсуждаемый Страховой кодекс Российской Федерации, если будет принято решение о сведении страхового законодательства в такой отдельный всеобъемлющий документ.

Доверие населения к страховым компаниям складывается с учетом многих факторов, среди которых не последнее место занимает вера в способность и желание страховых компаний исполнять принятые по договору страхования обязательства. Для реального достижения веры потребителей страховых услуг в полезность страхования нужны действенные меры по защите прав страхователей, наличие системы государственных или поддерживаемых государством коллективных гарантий на случай банкротства страховщика и судебная система, подкрепленная авторитетным страховым омбудсменом для скорого решения небольших споров. Важна также разработка и реальное применение на практике программ повышения и дальнейшего обеспечения качества страховых услуг. Продолжительное время политика в области качества рассматривалась в страховых компаниях как дань моде или

по требованиям иностранных партнеров или инвесторов, но с учетом активизации потребительского движения в сфере страхования, данная практика должна измениться.

Практика развитых стран показывает, что общества страхователей, негативно воспринимавшиеся страховщиками на первых этапах, помогали развитию рынка и даже способствовали появлению новых страховых продуктов. Очевидно, что усиление практики по защите прав страхователей послужит делу развития страхования в России.

Источники

1. Обзор законодательства и судебной практики Верховного Суда Российской Федерации за первый квартал 2008 года, утв. Постановлением Президиума Верховного Суда РФ от 28.05.2008 // Бюллетень Верховного Суда РФ. №2, февраль, 2009 (извлечение).
2. Постановление ВС РФ «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», утвержденное Пленумом Верховного суда РФ 28.06.2012 // Бюллетень Верховного Суда РФ. №2, февраль, 2009 (извлечение).
3. Бабич С.А., Цыганов А.А. Омбудсмен как форма саморегулирования на страховом рынке // Страховое дело. 2011. №6.
4. Бесфамильная Л.В., Грызенкова Ю.В., Стукалова О.В. Повышение эффективности страховой организации на основе стандарта планирования страховых проектов в системе управления качеством // Финансы и кредит. 2006. №26.
5. Грызенкова Ю.В., Журавин С.Г., Соломатина А.С. Стратегическое управление персоналом в страховых компаниях: проблемы, теория и практика. М.: НПО «МАКСС Групп», 2012.
6. Кириллова Н.В. Риски потребителей страховых услуг в процессе реорганизации страхового бизнеса // Вестник Финансового университета. 2013. №1.
7. Орланюк-Малицкая Л.А. Проблемы формирования гарантий защиты потребителей страховых услуг // Вестник Финансового университета. 2012. №3.
8. Павлова Н.А., Цыганов А.А. Механизм формирования системы защиты прав и интересов страхователей // Страховое дело. 2010. №6.
9. Цыганов А.А. Развитие институтов защиты и обеспечения прав страхователей в России. М.: Изд-во РАГС. 2009.