

Колесников Юрий Алексеевич

доктор юридических наук,
профессор юридического факультета
Южного федерального университета,
уполномоченный по защите прав потребителей
страховых услуг России

О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СТРАХОВЫХ УСЛУГ

Аннотация:

Статья посвящена рассмотрению экономико-правовых аспектов ситуации, сложившейся в сфере защиты прав потребителей страховых услуг. Произведен краткий обзор ситуации на рынке страховых услуг современной России. Описаны изменения законодательства, имевшие место за последний год в области защиты прав потребителей страховых услуг. В заключение утверждается необходимость разработки дополнительных законодательных инициатив, направленных на улучшение качества защиты прав потребителей страховых услуг в Российской Федерации.

Ключевые слова:

защита прав потребителей страховых услуг, финансовый рынок, нормативно-правовая база, законодательные инициативы.

Kolesnikov Yuri Alekseyevich

LLD, Professor,
Law Department,
Southern Federal University,
Russian Insurance Consumer
Rights Commissioner

CONCERNING PROTECTION OF THE RIGHTS OF INSURANCE SERVICES CONSUMERS

Summary:

The article considers economic and legal aspects of the situation in the sphere of protection of rights of insurance services consumers. The author makes a brief overview of the situation in the insurance market of the modern Russia. The paper discusses the changes in legislation that have taken place over the past year in the field of protection of the insurance services consumers. The author argues the need to develop additional legislative initiatives aimed at improving the quality of protection of the rights of insurance services consumers in the Russian Federation.

Keywords:

protection of rights of insurance services consumers, financial market, normative framework, legislative initiatives.

Многолетний опыт всей мировой практики страхования однозначно свидетельствует о том, что страхование может быть названо уникальным и универсальным механизмом ликвидации последствий различных кризисов и катастроф. Именно в страховании развит институт управления рисками. Такой институт предполагает не только работу с последствиями, но и профилактику и предупреждение таковых.

Как известно, в качестве наиболее серьезных последствий мирового финансового кризиса возможно обозначить сильное негативное влияние его на многие сферы экономики. Характерной чертой страхования является немедленная реакция на ухудшение экономической ситуации, в связи с чем страхование может быть названо наиболее уязвимой сферой. В качестве основных причин названного положения дел можно обозначить сокращение темпов роста страхового рынка, банкротство многих страховых компаний, снижение прибыли действующих компаний. Таким образом, вопросы, связанные с защитой прав потребителей страховых услуг, становятся особо актуальными, возникает необходимость детального рассмотрения всех аспектов обозначенной проблемы в настоящее время, а также основных ее причин и возможных способов урегулирования ситуации в этой сфере.

Не секрет, что факты нарушений прав потребителей страховых услуг в РФ, к сожалению, являются системой, а будучи последствием кризиса, такое положение дел еще более усугубляется [1]. Как показывает многолетняя практика, потребитель на рынке страховых услуг нуждается в постоянной защите. Это подразумевает охрану не столько от возможного риска, связанного с серьезными финансовыми преступлениями со стороны страховых компаний, сколько от пренебрежительного отношения к потребителю, которое может выражаться, к примеру, во включении в договоры условий, которые ставят страхователя в заведомо невыгодное положение, в необоснованном завышении страховых тарифов и т. п. В число основных жалоб, поступающих со стороны потребителей страховых услуг, входят жалобы, связанные с несогласием с размером выплаты, с отказом в выплате, с задержкой (несоблюдением) сроков выплаты. Все обозначенные проблемы являются основными объектами нашего внимания, их рассмотрение и поиск пути их разрешения в современных условиях стали главной целью написания данной статьи.

Одной из основных причин серьезных нарушений прав потребителей страховых услуг может быть высокая вероятность появления на рынке страхования компаний, неустойчивых финан-

со. Это приводит к возникновению проблем с платежеспособностью и может быть в числе прочего обусловлено влиянием общих кризисных тенденций [2]. Возможно, доверие, оказанное государством страховому рынку на данном этапе развития, не вполне соответствует уровню зрелости и ответственности данного рынка. Возможно, все еще происходит перекокс, связанный с наделением более широкими правами страховщиков, который приводит к некоторому ущемлению прав потребителей страховых услуг. В сложившейся ситуации необходимыми представляются усиление роли государственных органов власти при решении проблем защиты интересов страхователей в кризисных условиях, а также дальнейшее совершенствование законодательно-правовой базы страховой деятельности. Бесспорно, в последние годы имело место большое количество преобразований в данной сфере, однако наличие нерешенных проблем, в том числе описанных выше, обуславливает целесообразность продолжения деятельности в направлении такого совершенствования. Институты защиты прав потребителей страховых услуг и саморегулирования рынка очень важны в настоящее время.

В области услуг страхования защита прав потребителей традиционно играет большую роль, поскольку ее цель – это обеспечение реального получения согласованных страховых выплат страхователем, обоснованных наступлением страхового случая. Прецеденты, связанные с незаконностью и/или необоснованностью страховой выплаты, равно как и с неправомерным отказом в выплате, способны дискредитировать саму задумку страхования, иными словами, подорвать отношения взаимного доверия между страхователем и страховщиком (потребителем страховых услуг). Чтобы такого не происходило, необходимо наличие в стране хорошо развитой системы защиты прав потребителей страховых услуг [3].

В сфере страховых услуг, к сожалению, все еще можно столкнуться с такими страховыми компаниями, которые придерживаются позиции защиты своих интересов любыми способами, включая и прямое нарушение положений законодательства, невзирая на то, что такие действия в конечном итоге приносят организациям намного больше вреда, чем пользы. Связано это с тем, что, во-первых, нарушение законодательства не может происходить бесконечно, и в какой-то момент страховщик будет вынужден столкнуться с дополнительными финансовыми потерями, например связанными с уплатой процентов в порядке ст. 395 ГК РФ вследствие неправомерного отказа в страховой выплате; с возмещением морального вреда, взыскиваемого судами все чаще в пользу потребителя страховых услуг – физического лица; с получением различного рода предписаний от органов страхового надзора [4]. Кроме этого, стоит принять во внимание и такой интересный факт: по результатам специальных исследований, один недовольный клиент может распространить негативную информацию в среднем среди 20 человек, в то время как один клиент, оставшийся довольным, – всего среди 8 [5]. Таким образом, страховым компаниям следовало бы помнить не только о тех правовых последствиях, которые могут наступить для компании в случае нарушения прав их клиентов, но и о потенциальной опасности, связанной с сокращением числа клиентов вплоть до полного их исчезновения.

Помимо статистических данных, показывающих рост числа жалоб потребителей страховых услуг, связанных с необоснованными отказами страховых компаний в выплатах возмещения, с несвоевременным или некачественным исполнением обязательств по договорам страхования, с условиями расторжения договоров, существует и следующая проблема, заключающаяся в том, что многим потребителям страховых услуг известно о наличии у страховых компаний собственных профессиональных юридических служб, деятельность которых направлена на защиту интересов компании всеми законными способами (хорошо, если действительно только законными) [6]. Безусловно, этот факт в известной мере негативно влияет на желание потребителя обращаться за разрешением конфликтной ситуации, вследствие чего чаще всего принимается решение об отказе от услуг данной компании в дальнейшем. Кроме того, потребители часто также избегают обращения в суд, поскольку нет уверенности в том, что судебные издержки себя оправдают и принесут желаемый результат в разрешении спора. Таким образом, здесь мы имеем дело с еще одной проблемой, влияющей на уровень доверия потребителя к сфере страховых услуг и, следовательно, требующей разработки механизмов ее разрешения. Не станем упускать из внимания также тот факт, что Закон о защите прав потребителей, который сегодня действует в РФ, разрабатывался скорее для товарных рынков, в связи с чем применение большей части его положений к финансовому рынку вплоть до настоящего времени проблематично.

Потребители услуг предъявляют жалобы далеко не только на сферу страхования – жалобы касаются и действий банков, организаций, которые действуют на рынке ценных бумаг, большое количество жалоб поступает и в отношении брокеров, страховых в том числе. В обращениях граждан часто можно увидеть описание попыток ограничения информации, в которой нуждается потребитель, или непрозрачности информации, предназначенной для рядового потребителя [7].

Это обуславливает необходимость создания универсальных подходов, применимых на финансовом рынке с целью защиты прав потребителей всех видов финансовых услуг, среди которых важное место занимают страховые услуги.

Специалисты сходятся во мнении о том, что создание организации, занимающейся досудебным урегулированием конфликтов с потребителями финансовых услуг, стало серьезным шагом на пути к разумному разрешению сложившейся ситуации. Решения такой организации не всегда будут обязательны для исполнения, однако они способны устранить значительную часть конфликтов и могут служить хорошим подспорьем для судов в тех случаях, когда сторонам не удалось договориться о завершении конфликта до судебного разбирательства [8]. Такими организациями, созданными по примеру Общественного совета при Администрации Президента или при Правительстве РФ, являются общественные объединения страховщиков и потребителей, а также институт финансового омбудсмена.

В будущем также будет поставлен вопрос о дальнейших действиях, направленных на законодательное обеспечение прав потребителей на финансовых рынках. Для этого могут быть разработаны профильные законодательные акты, а также расширены и развиты положения Закона о защите прав потребителей РФ [9].

Из описанного выше, а также из анализа происходящего можно сделать вывод о кризисной, революционной ситуации, которая складывается и в сфере ОСАГО. Это связано во многом с тем, что потребители не хотят жить по-старому, иными словами, продолжать сталкиваться с рядом указанных проблем в сфере защиты прав потребителей страховых услуг, а страховщики не могут пока наладить работу по-новому, то есть полностью отказаться от того, что послужило причиной сложившейся в данной сфере ситуации. Исследование ситуации, положенное в основу данной статьи, на наш взгляд, является крайне актуальным в данный момент, так как представляет собой способ (пусть даже на локальном региональном уровне) найти возможные решения и пути выхода из этой кризисной ситуации.

Ретроспективный анализ современной истории страхового рынка России свидетельствует о том, что первоначально в 90-е гг. XX в. он зарождался как рынок предложений, как «сегмент в себе». Но начало участия в сфере страхования массового потребителя, включая, к примеру, введение видов страхования, обязательных для всех, в числе которых ОСАГО, послужило причиной того, что в настоящее время основное внимание направлено именно на него, на потребителя. Он утратил свою пассивность и вместо этого стал активно действующим потребителем имеющихся страховых продуктов. В настоящее время потребитель имеет возможность самостоятельно взаимодействовать как со страховщиками и страховыми посредниками, так и с общественными объединениями страховщиков и потребителей, со страховым омбудсменом, а также непосредственно с некоторыми службами Банка России и Роспотребнадзором. На сегодняшний день можно с уверенностью говорить о том, что непосредственно потребитель выступает инициатором нововведений как на рынке, так и в законодательстве, а также реформ в сфере ОСАГО и на всем рынке.

Неудивительно, что комплекс мер, предусмотренных утвержденными Банком России 26.05.2016 г. Основными направлениями развития финансового рынка РФ на период 2016–2018 гг. [10], в своей основе исходит и направлен прежде всего на максимальную защиту интересов потребителей финансовых услуг. В этих условиях неизбежно приоритетное и опережающее развитие тех институтов страхового рынка, деятельность которых направлена на защиту прав и законных интересов потребителей.

Одним из таких институтов является институт финансового омбудсмена России, который был создан в 2010 г., в 2014 г. было сформировано его страховое бюро. Целью деятельности данного бюро является осуществление примирительных процедур в порядке досудебного урегулирования страховых споров. Если рассматривать деятельность бюро глобально, то можно сказать, что его предназначение заключается в поиске баланса интересов страховщиков и потребителей страховых услуг. Данный баланс должен иметь возможность визуализации.

Однако анализ жалоб и обращений потребителей, ежедневное общение с ними и со страховыми организациями приводит к пониманию того, что у каждой стороны сложилось свое видение картины мира. Основные штрихи этой картины можно описать следующим образом.

С точки зрения потребителей, ОСАГО зачастую воспринимается как нечто вроде дополнительного налога. Одной из основных характеристик такого «налога» является неоправданно высокий (повышенный в 2014–2015 гг.) тариф, что является также причиной попыток избежать расходов на ОСАГО, в том числе и посредством приобретения фальшивых полисов. Среди потребителей в достаточной степени распространено мнение о том, что «все страховщики – жулики», предпосылками для возникновения которого стали случаи неприменения или некорректного применения КБМ (коэффициент бонус-малус, скидка за безаварийную езду), навязывания дополнительных услуг при продаже полисов ОСАГО, дополнительных «поборов», представляющих собой, видимо, апробацию нового способа избегания административных штрафов за отказы и дополнительные услуги,

предусмотренных проектом ФЗ, принятым 21.06.2016 г. Госдумой во втором чтении [11]. Однако в соответствии с поправками в КоАП РФ от 02.08.2014 г. существует административная ответственность за необоснованный отказ от заключения публичного договора страхования либо навязывание дополнительных услуг при его оформлении. 21.07.2014 г. федеральным законом № 223-ФЗ внесен ряд существенных изменений и дополнений в законодательство об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств.

Кроме того, потребители уверены в том, что страховщики всегда недоплачивают, что провоцирует большое количество страховых споров и обращений в суд. При этом, исходя из того что страховщики, по мнению потребителей, «жульничают», как было описано выше, для многих потребителей обман страховщика не представляет собой преступление. Социологические опросы свидетельствуют о том, что если эта позиция и не преобладает в обществе, то общество в целом крайне лояльно относится к различным формам проявления страхового мошенничества, что и создает благодатную почву для развития «автоюризма», автоподстав, инсценировок ДТП, самоугонов, фальшивых полисов и т. п. Страхование считается иррациональным бизнесом. Это связано с проблемой доступности страховой услуги: потребителю зачастую трудно понять, почему страховщики отказываются получать денежные средства за полис, им непонятна так называемая «убыточность» вследствие позиции потребителя в духе «невыгодно – не занимайся этим бизнесом».

Если же рассмотреть ту же ситуацию с позиции страховщиков, можно отметить, что, по их мнению, корнем всех проблем являются автоюристы. Однако именно страховщики породили автоюризм, они же, следовательно, и должны с ним бороться с помощью всех заинтересованных сторон. Далее, страховщики сходятся во мнении о том, что ОСАГО является сверхубыточным в связи с недостаточным тарифом по ОСАГО.

Таким образом, возможно сделать вывод о том, что отношения потребителей и страховщиков нуждаются в гармонизации, в основу которой должен быть положен баланс интересов сторон. Рассмотрим возможные пути и способы достижения такого баланса.

Во-первых, необходимо предусмотреть обязательность продаж полисов ОСАГО, при этом Соглашение о взаимном агентировании может быть рассмотрено лишь как временный вариант. Во-вторых, закон об обязательном электронном ОСАГО с 01.01.2017 г. (его название – «О внесении изменений в Федеральный закон “Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств”») был принят Госдумой в третьем чтении 10.06.2016 г. и одобрен Советом Федерации 15.06.2016 г., в связи с чем следует принять определенные меры с целью выполнения данного закона, а также по подготовке к работе, связанной с переходом на новые нормативы. В-третьих, приоритет натурального возмещения над денежным должен стать основой урегулирования последствий страхового случая. В-четвертых, наличие законодательных преград на пути злоупотребления правом со стороны потребителей, а точнее, автоюристов, также является необходимостью в данной ситуации. Это должно быть связано с обязательностью представления ТС на осмотр для исключения мошеннических действий уже со стороны потребителей страховых услуг. Наконец, в-пятых, следует проработать вопрос о внедрении в судебную практику новых правовых позиций, изложенных в постановлении Пленума от 24.03.2016 г. № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса РФ об ответственности за нарушение обязательств» [12] и в Обзоре судебной практики по ОСАГО, который был утвержден Президиумом Верховного суда РФ 22.06.2016 г. [13].

Значительная часть Обзора связана с вопросами оценки стоимости ремонта. Верховный суд постановил, что в ходе оценки необходима опора на данные справочников Российского союза автостраховщиков (РСА). В случае возникновения разницы менее 10 % между фактической выплатой и требованиями, которые предъявлялись истцом, иск удовлетворяться не должен. Различия между первоначальной и утвержденной версией кардинальны. Кроме того, из Обзора было исключено разъяснение, касающееся учета изменения курса валют, который влияет на стоимость ремонта. Ранее предполагалось, что эксперт будет иметь возможность применять соответствующий коэффициент. В окончательной версии текста Верховный суд указывает на возмещение страховщиком «не только расходов, обусловленных наступлением страхового случая, но и расходов, необходимых для реализации потерпевшим права на получение страхового возмещения» [14]. К ним отнесены расходы, связанные с отправкой заявления о выплате на адрес страховщика, с оплатой услуг аварийного комиссара, с оплатой услуг нотариуса при засвидетельствовании верности копий документов, расходы на представителя, которые потерпевший понес при составлении и направлении претензии, и т. д.

На сегодняшний день Страховое бюро финансового омбудсмена России имеет ряд региональных офисов, находящихся в Краснодаре, Екатеринбурге, Новосибирске, а с декабря 2014 г. и в Ростове-на-Дону. Рассмотрим некоторые итоги работы Страхового бюро финансового омбудсмена за 2015 г.

В 2015 г. было рассмотрено 817 жалоб, 83 % которых получили свое завершение, исключая последующее обращение в суд. Сроки рассмотрения обращения и принятия последующих мер составили 12 рабочих дней. В региональный офис в Ростове-на-Дону за январь – май 2016 г. поступили 158 обращений (около двух жалоб в течение одного рабочего дня, не считая устных и телефонных обращений), из них 67 % составили жалобы, связанные с недоступностью полиса ОСАГО и навязыванием дополнительных услуг, 18 % – с неправильным применением КБМ, 11 % – с необоснованным занижением размера страховой выплаты, 4 % – другие. 91 % жалоб получили свое завершение, исключая последующее обращение в суд. Сроки рассмотрения обращения и принятия последующих мер составили 9 рабочих дней.

В заключение скажем о том, что сегодня мы мужественно боремся с последствиями кризиса ОСАГО, а о других видах страхования вспоминаем только после очередных катастроф (например, наводнение в Краснодарском крае, очередной крупный пожар или недавняя трагедия в Карелии). На наш взгляд, необходимо предупреждать подобные кризисы в страховании, для чего органы власти региона и страховщики должны быть к ним всегда готовы. В связи с этим предлагаем также рассмотрение вопроса о формировании и развитии системы страхования жилых помещений и имущества граждан с участием региональных органов власти. Возможно, эта программа станет предметом созидательного и конструктивного приложения усилий страховщиков в интересах потребителей в том числе.

Для всеобщего блага в сложившихся условиях необходимо не забывать о том, что защита прав потребителей страховых услуг имеет огромную важность вследствие того, что вероятные проявления незаконности и беспричинности действий некоторых страховщиков способны дискредитировать всю задумку страхования, а также разрушают доверительные отношения, которые должны и могут складываться между страхователем и страховщиком, что по своей сути является недопустимым. В рассматриваемой сфере существует множество проблем, связанных с несовершенством законодательства, касающимся как прав, так и обязанностей поставщиков и потребителей страховых услуг. Поэтому сегодня особое внимание должно уделяться разработке универсальных подходов, применимых на финансовом рынке.

Ссылки:

1. Сухов В.А. Государственное регулирование финансовой устойчивости страховщиков. М., 2005.
2. Чуб А.В. Некоторые вопросы юридического обеспечения деятельности страховой компании // Юридическая и правовая работа в страховании. 2006. № 2.
3. Комлева Н.В., Янин А.Е., Самиев П.А. Меры поддержки страховых компаний в условиях кризиса: сначала контроль, потом финансирование [Электронный ресурс] // Эксперт РА. URL: <http://www.raexpert.ru/researches/insurance/support/> (дата обращения: 19.08.2016).
4. Гражданский кодекс РФ от 30 нояб. 1994 г. № 51-ФЗ : в ред. от 3 июля 2016 г.
5. «Потребитель страховой услуги оказывается один на один со страховщиком» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.insur-info.ru/press/21843/> (дата обращения: 19.08.2016).
6. Грудцына Л.Ю. Правовые способы защиты прав страхователей [Электронный ресурс]. URL: <https://www.lawmix.ru/comm/1491> (дата обращения: 19.08.2016).
7. Минфин РФ завершит подготовку доклада о защите прав потребителей на финансовых рынках в ближайшее время [Электронный ресурс]. URL: <http://bo.bdc.ru/smi/1882> (дата обращения: 19.08.2016).
8. В ближайшие 2 года с российского рынка могут уйти до 250 страховых компаний – замглавы ФССН [Электронный ресурс]. URL: <http://www.finmarket.ru/insurance/?id=1474587> (дата обращения: 19.08.2016).
9. О защите прав потребителей : федер. закон от 7 февр. 1992 г. № 2300-1.
10. Основные направления развития финансового рынка РФ на период 2016–2018 гг. : одобр. Советом директоров Банка России 26 мая 2016 г.
11. О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» : федер. закон от 21 июля 2014 г. № 223-ФЗ.
12. О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса РФ об ответственности за нарушение обязательств : постановление Пленума от 24 марта 2016 г. № 7.
13. Обзор судебной практики Верховного суда РФ по ОСАГО : утв. Президиумом Верховного суда РФ 22 июня 2016 г.
14. Там же.

References:

- Chub, AV 2006, 'Some questions of legal maintenance of activity of the insurance company', *Law and legal work in insurance*, no. 2, (in Russian).
- Grudtsyna, LY 2016, *Legal ways to protect the rights of policyholders*, viewed 19 August 2016, <<https://www.lawmix.ru/comm/1491>>, (in Russian).
- Komleva, NV, Yanin, AE & Samiev, PA 2016, 'Measures supporting insurance companies in times of crisis: first control, then funding', *Ekspert RA*, viewed 19 August 2016, <<http://www.raexpert.ru/researches/insurance/support/>>, (in Russian).
- Sukhov, VA 2005, *State regulation of financial stability of insurers*, Moscow, (in Russian).